C O M U N E D I M I R A

CITTA' METROPOLITANA DI VENEZIA

Copia Conforme

N° 64 Registro Delibere

DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE

OGGETTO	Razionalizzazione periodica delle societa partecipate ex art 20 D Lgs 19 agosto 2016 n. 175, verifica annuale 2023 e ricognizione periodica al 31/12/2023, di cui all'art. 30 D Lgs 201/2022 della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica

Oggi **ventinove** del mese di **dicembre** dell'anno **duemilaventitre** alle ore 19:00**,** in modalità mista si è riunito il Consiglio Comunale.

Alla trattazione dell'argomento risultano:

	Presente/Assente			Presente/Assente
Dori Marco	Presente		Venier Daniela	Assente
Volpato Francesco	Presente		Cavalletto Antonio	Presente
Terren Sergio	Presente		Ciriello Raffaele	Presente
Ardolino Giuseppe	Presente		Lucarda Paolo	Assente
Sacco Francesco	Presente		Corò Maurizio	Assente
Minotto Vilma	Presente		Simionato Loris	Presente
Zanon Silvana	Presente		Gatto Pamela	Presente
Frezza Dario	Assente		Mendolia Antonio	Presente
Campalto Michele	Presente in videoconferenza		Di Natale Rocca Ines	Presente
Tessari Elena	Presente		Baldan Vanna	Presente in videoconferenza
Di Pietro Vanessa	Presente in videoconferenza		Martellato Andrea	Presente
Pieran Michele	Assente		Bertocco Boris	Presente
Bedin Michele	Presente			

Presenti 20 Assenti 5

Partecipa alla seduta, ai sensi dell'art. 97, comma 4 – lett a) del D. Lgs. n. 267/2000 il Segretario Comunale Piras Guido.

Il Sig. Ciriello Raffaele nella sua qualità di Presidente del Consiglio, richiamate le disposizioni in merito ai criteri di funzionamento delle sedute di Consiglio Comunale, in modalità a distanza, previste dal regolamento approvato con delibera n. 27/2022, constatato legale il numero degli

intervenuti da remoto, dichiara aperta la seduta ed invita il Consiglio a discutere e deliberare sull'oggetto sopraindicato.

OGGETTO	Razionalizzazione periodica delle societa partecipate ex art 20 D Lgs 19 agosto 2016 n. 175, verifica annuale 2023 e ricognizione periodica al 31/12/2023, di cui all'art. 30 D Lgs 201/2022 della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica

IL CONSIGLIO COMUNALE

Sentito l'intervento del Consigliere Volpato durante il quale lo stesso illustra i seguente emendamento: << *espungere la frase "ancorché la partecipazione non consenta una particolare influenza sulla società" dal testo della delibera e dai suoi allegati", che si* allega alla presente;

Indi il Presidente pone in votazione l'emendamento sottoscritto dal Consigliere Volpato:

Con votazione, effettuata con appello nominale, con il seguente esito:

Presenti n. 20
Voti favorevoli n. 13
Voti contrari n. 7 (Simionato, Gatto, Mendolia, Di Natale, Baldan, Martellato, Bertocco)
Astenuti n. 0

il Consiglio Comunale approva l'emendamento.

Pertanto la delibera assume la seguente formulazione:

DATO ATTO che l'articolo 42, comma 2, del decreto legislativo 18 agosto 2000 numero 267 (TUEL) e smi attribuisce all'organo consiliare, tra l'altro:

- le decisioni in merito all'organizzazione dei pubblici servizi, costituzione di istituzioni e aziende speciali, concessione dei pubblici servizi, partecipazione dell'ente locale a società di capitali, affidamento di attività o servizi mediante convenzione (*lettera e*);
- l'onere di esprimere indirizzi da osservare da parte delle aziende pubbliche e degli enti dipendenti, sovvenzionati o sottoposti a vigilanza (*lettera g*);

VISTO il Piano di razionalizzazione delle società e delle partecipazioni societarie direttamente o indirettamente possedute dal Comune di Mira approvato dal Sindaco in data 31/3/2015, ai sensi dell'art. 1, c. 612 L. n. 190/2014, successivamente approvato dall'Organo Consiliare con deliberazione di C.C. n.15 del 16/4/2015;

VISTO che con deliberazione di Consiglio Comunale n. 45 del 1/8/2017, ai sensi dell'articolo 24 del D.Lgs. 175/2016 (Testo Unico in materia di società a partecipazione pubblica), come modificato dal D.Lgs. 16 giugno 2017 numero 100 (di seguito TUSP), è stata approvata la "revisione straordinaria" delle partecipazioni societarie;

ATTESO che con deliberazione di C.C. 36 del 2/8/2018 si prendeva atto delle attività poste in essere in merito alla realizzazione della revisione straordinaria delle partecipazioni ex art. 24, D.Lgs. 19 agosto 2016 n. 175 approvata da questo Ente con deliberazione di C.C. 45/2017, attestando in tal modo la conclusione del percorso di riordino delle partecipazioni societarie;

CONSIDERATO CHE:

- l'articolo 20 del TUSP prevede che le amministrazioni pubbliche debbano effettuare annualmente "un'analisi dell'assetto complessivo delle società in cui detengono partecipazioni, dirette o indirette";

- se ricorrono le condizioni previste dallo stesso TUSP che impediscono il mantenimento della quota societaria, le amministrazioni predispongono "un piano di riassetto per la loro razionalizzazione, fusione o soppressione, anche mediante messa in liquidazione o cessione";

- in sede di razionalizzazione periodica, l'articolo 20 comma 2 impone la dismissione:

  a) partecipazioni societarie che non rientrino in alcuna delle categorie di cui all'articolo 4 (del TUSP);
  b) società che risultino prive di dipendenti o abbiano un numero di amministratori superiore a quello dei dipendenti;
  c) partecipazioni in società che svolgono attività analoghe o similari a quelle svolte da altre società partecipate o da enti pubblici strumentali;
  d) partecipazioni in società che, nel triennio precedente, abbiano conseguito un fatturato medio non superiore a:
     - per i provvedimenti di ricognizione 2018 (triennio 2015-2017) e 2019 (triennio 2016-2018) il fatturato medio è di almeno 500.000 euro annui;
     - il limite di almeno un milione di euro si applicherà a partire dal 2020 sul triennio 2017-2019 (articoli 20 comma 2 lettera d) e 26 comma 12-quinquies del TUSP);
  e) partecipazioni in società diverse da quelle costituite per la gestione di un servizio d'interesse generale che abbiano prodotto un risultato negativo per quattro dei cinque esercizi precedenti (l'articolo 26 (comma 12-quater) differenzia le modalità applicative e dispone che per le sole società che gestiscono eventi fieristici, che gestiscono impianti di trasporto a fune o che producono energia da fonti rinnovabili, si considerino i risultati dei cinque esercizi successivi all'entrata in vigore del TUSP (2017-2021);
  f) necessità di contenimento dei costi di funzionamento;
  g) necessità di aggregazione di società aventi ad oggetto le attività consentite all'articolo 4 (del TUSP) o che non soddisfino i "requisiti" di cui all'articolo 5, commi 1 e 2, del TUSP;

VISTO che sulla scorta del disposto di cui all'art. 20 del TUSP, con deliberazione di Consiglio Comunale n. 77 del 22/12/2022 è stata approvata l'analisi dell'assetto complessivo delle società in cui l'Ente deteneva partecipazioni, dirette o indirette alla data del 31/12/2021, confermando, ricorrendone i requisiti, il mantenimento della quota di partecipazione del Comune di Mira, senza operare alcuna razionalizzazione, nelle seguenti Società:

Società'	Attività svolta
SERIMI Servizi Riuniti Mira s.r.l.	**società che rientra in una delle categorie ex art. 4, commi 1- 3,TUSP -** Trattasi di società mista pubblico/privata di cui all'art. 17 del D.Lgs. 175/2016, partecipata al 51% dal Comune di Mira che svolge servizi pubblici locali affidati attraverso un contratto di partenariato di cui all'articolo 180 del decreto legislativo n. 50 del 2016, con un imprenditore selezionato con le modalità di cui all'articolo 17, commi 1 e 2; (servizi di ristorazione e servizio di gestione farmacie)
VERITAS Spa	**società che rientra in una delle categorie ex art. 4, commi 1- 3,TUSP -** Trattasi di società *in house* soggetta a controllo analogo partecipata dal Comune alla quale vengono affidati servizi pubblici locali a rete di rilevanza economica (Gestione integrata dei rifiuti e dell'ambiente, gestione di tutti i servizi pubblici connessi con il servizio idrico integrato)
ACTV Spa	**società che rientra in una delle categorie ex art. 4, commi 1- 3,TUSP -** Trattasi di società a capitale interamente pubblico che svolge servizi di trasporto pubblico

	locale. La partecipazione alla Società è indispensabile al perseguimento delle finalità istituzionali del Comune di Mira in quanto la partecipazione azionaria all'interno della stessa rafforza la possibilità di richiedere nuovi servizi o il miglioramento di quelli esistenti

RILEVATO che si rende necessario approvare entro il 31/12/2023 la verifica annuale prevista dall'art. 20 del TUSP circa l'assetto complessivo delle società in cui l'Ente detiene partecipazioni, dirette o indirette, predisponendo, ove ne ricorrano i presupposti, un piano di riassetto per la loro razionalizzazione, fusione o soppressione, anche mediante messa in liquidazione o cessione, considerando i dati economici al 31/12/2022;

ATTESO che a tale scopo di è proceduto a predisporre l'allegato sub lett. a) "*Razionalizzazione periodica delle partecipazioni societarie del Comune di Mira al 31/12/2022, ai sensi dell'art. 20 del D.Lgs. 175/2016" c*ol quale sono stati esaminati gli andamenti economico finanziari degli organismi partecipati, il quale include anche i seguenti allegati:

allegato 1: *Relazione tecnica alla razionalizzazione periodica delle partecipazioni societarie al 31/12/2022;*

allegato 2: *Piano di razionalizzazione e gestione delle partecipazioni di Veritas S.p.A. - Assetto complessivo novembre 2023*

DATO ATTO che ai sensi del comma 1° dell'art. 20 del D.Lgs. 175/2016 è stata predisposto l'apposito elaborato "*Ricognizione e razionalizzazione periodica delle partecipazioni societarie ai sensi dell'art. 20 del d.lgs. 175/2016 – Ricognizione delle società partecipate al 31/12/2023"* sulla scorta dello schema emanato dalla Corte dei Conti Sezione delle Autonomie con Deliberazione 22/SEZAUT/2018/INPR ad oggetto: " *LINEE D'INDIRIZZO PER LA REVISIONE ORDINARIA DELLE PARTECIPAZIONI, CON ANNESSO IL MODELLO STANDARD DI ATTO DI RICOGNIZIONE E RELATIVI ESITI, PER IL CORRETTO ADEMPIMENTO, DA PARTE DEGLI ENTI TERRITORIALI, DELLE DISPOSIZIONI DI CUI ALL'ART. 20 DEL D.LGS. N. 175/2016";*

***A*TTESO** che detto elaborato, allegato al presente provvedimento sub lett. b), ne rappresenta parte integrante e sostanziale;

CONSIDERATO confermare, ricorrendone i requisiti, il mantenimento senza interventi di razionalizzazione della quota di partecipazione del Comune di Mira nelle seguenti Società:

N	Società	Requisiti D.Lgs. 175/2016
1	SERIMI Servizi Riuniti Mira s.r.l.	- Produce beni e servizi strettamente necessari per il perseguimento delle finalità istituzionali dell'ente (art. 4, co. 1) - Produce un servizio di interesse generale (art. 4, co. 2, lett. a) - Realizza e gestisce un'opera pubblica ovvero organizza e gestisce un servizio di interesse generale attraverso un contratto di partenariato pubblico/privato (art. 4, co. 2, lett. c)
2	VERITAS Spa	- Produce beni e servizi strettamente necessari per il perseguimento delle finalità istituzionali dell'ente (art. 4, co. 1) - Produce un servizio di interesse generale (art. 4, co. 2, lett. a)
3	ACTV Spa	- Produce beni e servizi strettamente necessari per il perseguimento delle finalità istituzionali dell'ente (art. 4, co. 1) - Produce un servizio di interesse generale (art. 4, co. 2, lett. a)

RITENUTO che, in relazione alle succitate Società partecipate dal comune di Mira, non ricorrano i presupposti di cui all'art. 20, comma 2°, del D.Lgs. 175/2016 e che pertanto non si realizzi, per le

stesse, la necessità di approntare un piano di riassetto per la loro razionalizzazione, fusione o soppressione, anche mediante messa in liquidazione o cessione;

VISTO inoltre l'articolo 30 del D.Lgs. n. 201/2022 recante "*Verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali*", il quale prevede che:

<<<1. I comuni o le loro eventuali forme associative, con popolazione superiore a 5.000 abitanti, nonché le città metropolitane, le province e gli altri enti competenti, in relazione al proprio ambito o bacino del servizio, effettuano la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori. Tale ricognizione rileva, per ogni servizio affidato, il concreto andamento dal punto di vista economico, dell'efficienza e della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio, in modo analitico, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9. La ricognizione rileva altresì la misura del ricorso agli affidamenti di cui all'articolo 17, comma 3, secondo periodo, e all'affidamento a società in house, oltre che gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti.
2. La ricognizione di cui al comma 1 è contenuta in un'apposita relazione ed è aggiornata ogni anno, contestualmente all'analisi dell'assetto delle società partecipate di cui all'articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016. Nel caso di servizi affidati a società in house, la relazione di cui al periodo precedente costituisce appendice della relazione di cui al predetto articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016.
3. In sede di prima applicazione, la ricognizione di cui al primo periodo è effettuata entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore del presente decreto.>>>;

CONSIDERATO che al succitato comma 2° viene espressamente previsto che la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori è contenuta in un'apposita relazione ed è aggiornata ogni anno, contestualmente all'analisi dell'assetto delle società partecipate di cui all'articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016;

***A*TTESO** che a tale scopo è stata predisposta la "*Relazione ex art. 30 D.LGS. n. 201/2022 - SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA - RICOGNIZIONE PERIODICA AL 31/12/2023*" e che tale elaborato viene allegato al presente provvedimento sub lett. c), per formarne parte integrante e sostanziale;

VISTO che l'atto rientra nell'ambito della competenza dell'organo consiliare ai sensi dell'art. 42, c. 2, lett. e), D.Lgs. n. 267/2000, ed art.10, T.U.S.P.;

VISTO il parere espresso dall'Organo di revisione ai sensi dell'art. 239, c. 1, lett. b), n. 3), D.Lgs. n.267/2000;

Acquisiti i pareri di regolarità tecnica e contabile espressi a norma dell'art. 49 del D. Lgs. 267/2000;

Visto il parere favorevole espresso dalla III Commissione Consiliare;

Successivamente il Presidente pone in votazione la proposta di deliberazione in trattazione testé emendata;

Con votazione, effettuata con appello nominale, con il seguente esito:
Presenti n. 20
Voti favorevoli n. 13
Voti contrari n. 0
Astenuti n. 7 (Simionato, Gatto, Mendolia, Di Natale, Baldan, Martellato, Bertocco)

Tutto ciò premesso;

DELIBERA

1. di stabilire che le premesse rappresentano parte integrante e sostanziale del dispositivo con le modifiche conseguenti l'accoglimento dell'emendamentio sopra indicato che è parte integrante e sostanziale del presente atto;

2. di approvare la proposta di delibera come emendata;

3. di prendere atto che l'articolo 20 comma 1 del decreto legislativo 175/2016 (TUSP), prevede che le amministrazioni pubbliche debbano effettuare annualmente, con proprio provvedimento, un'analisi dell'assetto complessivo delle società in cui detengono partecipazioni, dirette o indirette, predisponendo ove ne ricorrano i presupposti, un piano di riassetto per la loro razionalizzazione, fusione o soppressione, anche mediante messa in liquidazione o cessione;

4. di approvare l'allegato sub lett. a) "*Razionalizzazione periodica delle partecipazioni societarie del Comune di Mira al 31/12/2022, ai sensi dell'art. 20 del D.Lgs. 175/2016" c*ol quale sono stati esaminati gli andamenti economico finanziari degli organismi partecipati, il quale include anche i seguenti allegati:

   allegato sub lett. a): Relazione tecnica alla Razionalizzazione periodica delle partecipazioni societarie al 31/12/2022;

   allegato sub lett. b): Piano di razionalizzazione e gestione delle partecipazioni di Veritas S.p.A. - Assetto complessivo novembre 2023

5. di approvare, ai sensi dell'art. 20 e 26 comma 11 del D.Lgs. 175/2016 e ss.mm.ii., l'apposito elaborato allegato alla presente sub lett. b) "*Ricognizione e razionalizzazione periodica delle partecipazioni societarie ai sensi dell'art. 20 del d.lgs. 175/2016 – Ricognizione delle società partecipate al 31/12/2023"* sulla scorta dello schema emanato dalla Corte dei Conti Sezione delle Autonomie con Deliberazione 22/SEZAUT/2018/INPR ad oggetto: " *LINEE D'INDIRIZZO PER LA REVISIONE ORDINARIA DELLE PARTECIPAZIONI, CON ANNESSO IL MODELLO STANDARD DI ATTO DI RICOGNIZIONE E RELATIVI ESITI, PER IL CORRETTO ADEMPIMENTO, DA PARTE DEGLI ENTI TERRITORIALI, DELLE DISPOSIZIONI DI CUI ALL'ART. 20 DEL D.LGS. N. 175/2016";*

6. di stabilire che, in relazione alle Società partecipate dal Comune di Mira, non ricorrono i presupposti di cui all'art. 20, comma 2°, del D.Lgs. 175/2017 e che pertanto, per le stesse, non si realizza la necessità di approntare un piano di riassetto per la loro razionalizzazione, fusione o soppressione, anche mediante messa in liquidazione o cessione;

7. di confermare il mantenimento, senza interventi di razionalizzazione, ricorrendo i requisiti per la loro conservazione, come dettagliatamente argomentato negli allegati elaborati, della quota di partecipazione del Comune di Mira, delle seguenti Società:

N	Società	Mantenimento o razionalizzazione	Motivazione della scelta
1	SERIMI s.r.l.	Mantenimento senza interventi di razionalizzazione	Si valuta di mantenere la società che rientra fra quelle individuate dall'art. 4 co. 2 del Tusp. Trattasi di società mista pubblico/privata di cui all'art. 17 del D.Lgs. 175/2016, partecipata al 51% dal Comune di Mira che svolge servizi pubblici locali affidati attraverso un contratto di partenariato di cui all'articolo 180 del decreto legislativo n. 50 del 2016, con un imprenditore selezionato con le modalità di cui all'articolo 17, commi 1 e 2; (servizi di ristorazione e servizio di gestione farmacie). Non sussistono le condizioni di cui all'art. 20 co.2 del Tusp. La società non ha mai presentato perdite nel corso della sua attività. Solo nel 2020 la Società riportato nel bilancio al 31/12/2020 una perdita di € 169.563,00. La perdita è stata interamente ripianata attraverso l'utilizzo di apposite riserve. Nell'anno 2020, caratterizzato dalla diffusione della pandemia da COVID-19, la Società ha visto fortemente comprimersi il volume d'affari di uno dei due asset portanti, vale a dire quello della ristorazione scolastica. Nel 2021 la società è ritornata in utile.

2	VERITAS Spa	Mantenimento senza interventi di razionalizzazione	Si ritiene necessario il mantenimento della partecipazione in quanto trattasi di società a capitale interamente pubblico detenuto da enti locali (emittenete strumenti finanziari quotati su mercati regolamentati alla data del 14/11/2014), multiutility, che gestisce in house providing servizi pubblici locali ed in particolare il servizio idrico integrato e il ciclo integrato dei rifiuti per la gran maggioranza dei Comuni Soci della Città Metropolitana di Venezia, negli Ambiti Territoriali Ottimali di competenza cui sono preposti i relativi Consigli di Bacino; inoltre gestisce altri servizi pubblici per singoli Comuni, quali, ad esempio, il servizio di gestione dei servizi cimiteriali, della manutenzione del verde pubblico, dei servizi igienici. La società non ricade in alcuna della ipotesi di cui all'art. 20, comma 2, del D.Lgs. 175/2016 e produce beni e servizi strettamente necessari per il perseguimento delle finalità istituzionali dell'ente, ai sensi dell'art. 4 del T.U.S.P. In particolare svolge attività rientranti tra quelle ammesse dall'art. 4 del Testo Unico (art. 4, comma 2, lett. a): produzione di un servizio di interesse generale. La società è qualificata come società quotata in forza della definizione di cui all'art. 2, comma 1, lett. p), avendo emesso alla data del 31/12/2015 strumenti finanziari, diversi dalle azioni, quotati in mercati regolamentati (nello specifico la società a novembre 2014 ha collocato un prestito obbligazionario sul mercato regolamentato irlandese (Irish Stock Exchange - Ise), segmento Main Securities Market, e sottoscritto da investitori qualificati. Il Comune può mantenere in ogni caso la partecipazione nella società, per espressa previsione dell'art. 26, comma 3, del T.U.S.P. secondo cui "Le pubbliche amministrazioni possono comunque mantenere le partecipazioni in società quotate detenute al 31 dicembre 2015".
3	ACTV Spa	Mantenimento senza interventi di razionalizzazione	La società non ricade in alcuna delle ipotesi di cui all'art. 20, comma 2, del D.Lgs. 175/2016 e produce beni e servizi strettamente necessari per il perseguimento delle finalità istituzionali dell'ente, ai sensi dell'art. 4 del T.U.S.P. In particolare svolge attività rientranti fra quelle ammesse dall'art. 4 del Testo Unico (art. 4 comma 2 lett. a): produzione di un servizio di interesse generale).Si valuta di mantenere la società che rientra fra quelle individuate dall'art. 4 co. 2 del Tusp. Trattasi di società a capitale interamente pubblico che svolge servizi di trasporto pubblico locale. La partecipazione alla Società è indispensabile al perseguimento delle finalità istituzionali del Comune di Mira in quanto la partecipazione azionaria all'interno della stessa rafforza la possibilità di richiedere nuovi servizi o il miglioramento di quelli esistenti. La Società svolge servizio nell'ambito provinciale servendo anche la comunità di Mira.

8. di porre particolare attenzione alle perdite che potrebbero subire gli organismi partecipati, in quanto aventi riflessi sul bilancio di questo Ente;

9. di trasmettere la presente deliberazione alle suddette società partecipate dal Comune;

10. di trasmettere la presente deliberazione alla Corte dei Conti, Sezione Regionale di Controllo del Veneto, nonché al Ministero dell'Economia e delle Finanze - Dipartimento del Tesoro - Direzione VIII, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 20 comma 3 del T.U.S.P.;

11. di procedere inoltre a trasmettere l'esito della ricognizione con le modalità di cui all'articolo 17 del D.L. 90/2014 convertito con modificazioni dalla L. 114/2014, per la rilevazione unificata annuale degli organismi partecipati da pubbliche amministrazioni, in particolare attraverso l'applicativo "Partecipazioni" del Portale del Dipartimento del Tesoro, alle cui informazioni ha accesso anche la Corte dei Conti in virtù del protocollo d'intesa del 25 maggio 2016 sottoscritto tra il Presidente della Corte dei Conti ed il Ministro dell'Economia e delle Finanze;

12. di procedere alla pubblicazione del suddetto provvedimento nella sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale del Comune di Mira, ai sensi dell'art. 22 comma 1 lett. d-bis) del D.Lgs. 33/2013 e ss.mm.ii.;

13. di dare atto che l'articolo 30 del d.lgs. n. 201/2022 recante "*Verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali*", prevede la predisposizione di una "ricognizione periodica", della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica affidati dai Comuni

con popolazione superiore ai 5.000 abitanti, le loro eventuali forme associative, le Città metropolitane e le Province, nonché gli altri enti competenti, in relazione al proprio ambito o bacino del servizio;

14. di dare atto inoltre che, la ricognizione deve essere contenuta in un'apposita relazione ed è aggiornata ogni anno, contestualmente all'analisi dell'assetto delle società partecipate di cui all'articolo 20 del d.lgs n. 175/2016 (Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica) e che, in sede di prima applicazione, tale ricognizione è effettuata la ricognizione di cui al primo periodo è effettuata entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore del presente decreto (Pubblicato nella Gazz. Uff. 30 dicembre 2022, n. 304);

15. di approvare, sulla scorta della disposizione normativa sopra citata, l'allegato sub lett. c) "*Relazione ex art. 30 D.LGS. n. 201/2022 - SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA - RICOGNIZIONE PERIODICA AL 31/12/2023*";

16. di dare atto che tale suddetta relazione verrà pubblicata sul sito istituzionale dell'ente affidante e trasmessa contestualmente all'Anac, che provvede alla sua immediata pubblicazione sul proprio portale telematico, in un'apposita sezione denominata «Trasparenza dei servizi pubblici locali di rilevanza economica - Trasparenza SPL», dando evidenza della data di pubblicazione;

Con successiva separata votazione, effettuata con appello nominale, con il seguente esito:
Presenti n. 20
Voti favorevoli n. 13
Voti contrari n. 0
Astenuti n. 7 (Simionato, Gatto, Mendolia, Di Natale, Baldan, Martellato, Bertocco)

IL CONSIGLIO COMUNALE

delibera di dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, c.4, D.Lgs. n. 267/2000.

I pareri, qualora espressi, sono stati sottoscritti digitalmente a norma di legge secondo quanto previsto dal D.Lgs 267/2000 art. 49 e art.147Bis ed allegati alla presente deliberazione.

OGGETTO	Razionalizzazione periodica delle societa partecipate ex art 20 D Lgs 19 agosto 2016 n. 175, verifica annuale 2023 e ricognizione periodica al 31/12/2023, di cui all'art. 30 D Lgs 201/2022 della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica

Data lettura della presente delibera, viene approvata e sottoscritta

IL Presidente del Consiglio
Ciriello Raffaele

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi e con gli effetti di cui agli artt. 20 e 21 del d.lgs n. 82/2005; sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.

IL Segretario Comunale
Piras Guido

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi e con gli effetti di cui agli artt. 20 e 21 del d.lgs n. 82/2005; sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.

PARERE DI REGOLARITA' DEL RESPONSABILE

Ai sensi dell'art. 49 comma 1 e 147 bis comma 1 del D.lgs 267/2000

Oggetto: Razionalizzazione periodica delle societa partecipate ex art 20 D Lgs 19 agosto 2016 n. 175, verifica annuale 2023 e ricognizione periodica al 31/12/2023, di cui all'art. 30 D Lgs 201/2022 della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica

Regolarità Contabile

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO INTERESSATO
a norma del T.U.E.L. 267/00

Sulla proposta di deliberazione su citata si esprime, ai sensi degli artt. 49, comma 1 e 147 bis, comma 1, D. Lgs. 267/2000 parere Favorevole di regolarità contabile;*

*per la motivazione indicata con nota:

Data 15-12-23

Il Responsabile del servizio
F.to Piras Guido

Documento informatico firmato digitalmente in originale ai sensi e con gli effetti di cui agli artt. 20 e 21 del d.lgs n. 82/2005; sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa

PARERE DI REGOLARITA' DEL RESPONSABILE

Ai sensi dell'art. 49 comma 1 e 147 bis comma 1 del D.lgs 267/2000

Oggetto: Razionalizzazione periodica delle societa partecipate ex art 20 D Lgs 19 agosto 2016 n. 175, verifica annuale 2023 e ricognizione periodica al 31/12/2023, di cui all'art. 30 D Lgs 201/2022 della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica

Regolarità Tecnica

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO INTERESSATO
a norma del T.U.E.L. 267/00

Sulla proposta di deliberazione su citata si esprime, ai sensi degli artt. 49, comma 1 e 147 bis, comma 1, D. Lgs. 267/2000 parere Favorevole di regolarità tecnica, attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa*";

*per la motivazione indicata con nota:

Data 15-12-23

Il Responsabile del servizio
F.to Piras Guido

Documento informatico firmato digitalmente in originale ai sensi e con gli effetti di cui agli artt. 20 e 21 del d.lgs n. 82/2005; sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa

Allegato sub lett. c) alla deliberazione di C.C. n._____ del _____

COMUNE DI MIRA

(CITTÀ METROPOLITANA DI VENEZIA)

RELAZIONE EX ART. 30 D.LGS. n. 201/2022

SITUAZIONE GESTIONALE SERVIZI PUBBLICI LOCALI

DI RILEVANZA ECONOMICA

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 31/12/2023

Indice

1. INQUADRAMENTO NORMATIVO
2. AMBITO SOGGETTIVO
3. AMBITO OGGETTIVO
4. CONTESTO DI RIFERIMENTO
5. AMBITO DELLA RICOGNIZIONE
   a) Servizi pubblici a rete di rilevanza economica
   b) Servizi pubblici non a rete di rilevanza economica

Allegati

allegato 1: relazione predisposta ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. 201/2022 per la ricognizione periodica della gestione del servizio integrato del ciclo dei rifiuti dal Consiglio di Bacino *"Venezia Ambiente"*.

allegato 2: relazione predisposta ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. 201/2022 per la ricognizione periodica della gestione del servizio idrico integrato dal Consiglio di Bacino *"Laguna di Venezia"*.

allegato 3: Indagine *Customer Satisfaction* Farmacie Comunali 2022

allegato 4: Indagine *Customer Satisfaction* Ristorazione scolastica 2022

1. INQUADRAMENTO NORMATIVO

L'articolo 30 del d.lgs. n. 201/2022 recante "Verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali", prevede che:
"*1. I comuni o le loro eventuali forme associative, con popolazione superiore a 5.000 abitanti, nonché le città metropolitane, le province e gli altri enti competenti, in relazione al proprio ambito o bacino del servizio, effettuano la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori. Tale ricognizione rileva, per ogni servizio affidato, il concreto andamento dal punto di vista economico, dell'efficienza e della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio, in modo analitico, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9. La ricognizione rileva altresì la misura del ricorso agli affidamenti di cui all'articolo 17, comma 3, secondo periodo, e all'affidamento a società in house, oltre che gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti.*
2. La ricognizione di cui al comma 1 è contenuta in un'apposita relazione ed è aggiornata ogni anno, contestualmente all'analisi dell'assetto delle società partecipate di cui all'articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016. Nel caso di servizi affidati a società in house, la relazione di cui al periodo precedente costituisce appendice della relazione di cui al predetto articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016.
3. In sede di prima applicazione, la ricognizione di cui al primo periodo è effettuata entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore del presente decreto."
Dunque, la disposizione prevede una "ricognizione periodica", della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica affidati dai Comuni con popolazione superiore ai 5.000 abitanti, le loro eventuali forme associative, le Città metropolitane e le Province, nonché gli altri enti competenti, in relazione al proprio ambito o bacino del servizio.
La ricognizione deve essere contenuta in un'apposita relazione ed è aggiornata ogni anno, contestualmente all'analisi dell'assetto delle società partecipate di cui all'articolo 20 del d.lgs n. 175/2016 (Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica). Nel caso di servizi affidati a società in house, la relazione costituisce appendice della ricognizione di cui al citato articolo 201. Come già detto, in sede di prima applicazione, tale ricognizione è effettuata entro il 31 dicembre 2023.

2. AMBITO SOGGETTIVO

La norma, in particolare al primo comma, individua i soggetti che devono attuare la disposizione, stabilendo l'obbligo di effettuare, come già anticipato, una ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali a rete e non, di rilevanza economica:

a) Comuni, o le loro eventuali forme associative, con popolazione superiore a 5.000 abitanti;
b) Città metropolitane;
c) Province;
d) altri enti competenti, in relazione al proprio ambito o bacino del servizio.

Il dato letterale della norma che fa riferimento ai "servizi affidati" va interpretato nel senso che la ricognizione riguardi solo i servizi affidati dai Comuni di cui alla succitata lettera a), con esclusione, quindi, dei servizi a rete, a rilevanza economica, affidati da altri enti competenti che, insistendo sul medesimo territorio, abbiano autonomamente affidato un servizio in forma aggregata che includa il Comune stesso (ad esempio, Autorità

d'ambito o bacino per i servizi a rete a rilevanza economica inclusi nel TUSPL quali TPL, Servizio idrico integrato e igiene ambientale).
Il secondo periodo del comma 1 dell'articolo 30, prevede che "*La ricognizione rileva altresì la misura del ricorso agli affidamenti di cui all'articolo 17, comma 3, secondo periodo, e all'affidamento a società in house, oltre che gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti.*"
Il richiamo operato all'articolo 17, c.3, fa rientrare nell'ambito di applicazione della norma "*tutte le ipotesi di affidamento senza procedura a evidenza pubblica di importo superiore alle soglie di rilevanza europea in materia di contratti pubblici, compresi gli affidamenti nei settori di cui agli articoli 32 e 35.*"
La disposizione precisa che si tratta di "ogni servizio affidato", riferendosi, evidentemente, a tutti i servizi "esternalizzati" dall'amministrazione nei termini succitati, escludendo invece i servizi in economia, ciò in quanto trattasi di servizi sottratti al mercato perché erogati direttamente dall'ente locale.
Inoltre, per quanto attiene al perimetro della ricognizione, non pare potersi limitare ai soli servizi affidati in concessione, in quanto, ai sensi dell'art. 15 del TUSPL, l'opzione della concessione è solo una preferenza: "*Gli enti locali e gli altri enti competenti affidano i servizi di interesse economico generale di livello locale secondo la disciplina in materia di contratti pubblici, favorendo, ove possibile in relazione alle caratteristiche del servizio da erogare, il ricorso a concessioni di servizi rispetto ad appalti pubblici di servizi, in modo da assicurare l'effettivo trasferimento del rischio operativo in capo all'operatore*" e non un obbligo generale, residuando pertanto la possibilità dell'affidamento tramite appalto pubblico.
Il Decreto del Direttore del Ministero delle Imprese e del Made in Italy del 31 agosto u.s., ai sensi dell'art. 8 TUSPL individua, ai fini del monitoraggio, i servizi a rete (in merito dei quali gli indicatori, ai sensi dell'art. 7, devono essere prodotti dalle Autorità di settore) e alcuni specifici servizi non a rete.
La ricognizione va effettuata per tutti i servizi pubblici locali a rilevanza economica affidati, anche se non siano stati già predisposti gli indicatori ex art. 7 o art. 8 del d.lgs. n. 201/2022 (la norma, infatti, richiede di compiere la ricognizione "tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9", ma non li considera propriamente essenziali, nel caso in cui non siano stati redatti).
Tali servizi possono essere stati affidati tramite concessione ovvero in appalto.
Viene precisato che nel caso, infine, di servizi affidati a società *in house* la ricognizione in esame costituisce appendice della relazione di cui al TUSP.

3. AMBITO OGGETTIVO

L'individuazione dei servizi pubblici locali, oggetto della ricognizione, sono definiti dal d. lgs. 201/2022 quali SIEG di livello locale "*i servizi erogati o suscettibili di essere erogati dietro corrispettivo economico su un mercato, che non sarebbero svolti senza un intervento pubblico o sarebbero svolti a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza, che sono previsti dalla legge o che gli enti locali, nell'ambito delle proprie competenze, ritengono necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni delle comunità locali, così da garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale*" (art. 2, c. 1, lett.
I servizi pubblici locali a rete, di rilevanza economica, attengono alle c.d. utilities, ossia:

- rifiuti
- idrico
- distribuzione del gas
- energia elettrica

- Trasporto Pubblico Locale

Quanto ai servizi pubblici locali di rilevanza economica non a rete certamente vanno fatti rientrare i servizi rientranti nell'ambito di applicazione del Decreto della Direzione Generale per il mercato, la concorrenza, la tutela del consumatore e la normativa tecnica del MIMIT, n. 639 del 31 agosto 2023, recante "*Regolazione del settore dei servizi pubblici locali non a rete di rilevanza economica: adozione di atti di competenza in attuazione dell'art. 8 del D. lgs. n. 201 del 2022*", vale a dire:

- impianti sportivi (fatta eccezione per gli impianti a fune espressamente esclusi dall'art. 36 del D.lgs. n. 201/2022);
- parcheggi;
- servizi cimiteriali (citati anche i funebri se erogati come servizi pubblici locali);
- luci votive;
- trasporto scolastico.

Per l'individuazione e catalogazione dei servizi pubblici di rilevanza economica non a rete va menzionata, per giurisprudenza consolidata, la sentenza del Consiglio di Stato, Sezione V, 12/06/2009, n. 3766.
La Sentenza statuisce che sono strumentali tutti quei servizi erogati da società ed enti a supporto di funzioni amministrative di natura pubblicistica di cui resta titolare l'ente di riferimento e con i quali lo stesso ente provvede al perseguimento dei propri fini istituzionali e che, quindi, sono svolti in favore della pubblica amministrazione, al contrario dei servizi pubblici locali che mirano a soddisfare direttamente bisogni o esigenze della collettività.
A tal proposito si ritiene che sono altresì **esclusi** dalla ricognizione i servizi di interesse generale privi di rilevanza economica. Questi sono generalmente riconducibili ai servizi sanitari, sociali, socioassistenziali (*ad es. Asilo Nido*) e culturali (*ad es. Teatro*). La ricognizione è stata effettuata con lo scopo di comprendere se l'ente erogante sia ragionevolmente efficiente ed il servizio sia effettuato in maniera economica ed efficace per l'utenza. A tal proposito, per quanto possibile, la ricognizione viene ricondotta all'individuazione di un soggetto (società/servizio), così da evitare eccessi di dettaglio ma, al contempo rendendo evidente l'andamento economico del servizio.

4. CONTESTO DI RIFERIMENTO

Per l'art. 2, c. 1, lett. d), del D.Lgs. 23 dicembre 2022 n. 201, sono "servizi di interesse economico generale di livello locale" o "servizi pubblici locali di rilevanza economica", «*i servizi erogati o suscettibili di essere erogati dietro corrispettivo economico su un mercato, che non sarebbero svolti senza un intervento pubblico o sarebbero svolti a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza, che sono previsti dalla legge o che gli enti locali, nell'ambito delle proprie competenze, ritengono necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni delle comunità locali, così da garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale*».
Ai fini della verifica periodica della situazione gestionale del servizio pubblico locale prevista dall'art. 30 dello stesso decreto n. 201/2022, occorre definire adeguatamente il contesto di riferimento, con particolare riferimento alla tipologia di servizio pubblico, al contratto di servizio che regola il rapporto fra gestore ed ente locale ed alle modalità del monitoraggio e verifiche sullo stesso servizio.

5. AMBITO DELLA RICOGNIZIONE

La ricognizione riguarda soltanto i servizi pubblici locali di rilevanza economica e ne sono quindi esclusi i servizi di interesse generale privi di rilevanza economica e quelli strumentali. Come già evidenziato in

precedenza si ritiene che siano da escludere, pertanto, quei servizi riconducibili a: servizi sanitari, sociali, socioassistenziali (*ad es. Asilo Nido*) e culturali (*ad es. Teatro*).

a) Servizi pubblici a rete di rilevanza economica

I servizi pubblici a rete di rilevanza economica in base alla ricognizione del Comune di Mira sono:

N.	Servizio	Modalità di affidamento	Soggetto erogatore	Soggetto a regolazione Autorità nazionale/locale
1	Rifiuti	diretto	VERITAS SpA	SI
2	Idrico	diretto	VERITAS SpA	SI
3	Trasporto pubblico locale	Nessun affidamento	ACTV SpA	SI
4	Distribuzione del gas	ESCLUSO AI SENSI DELL'ART. 35 DEL D.Lgs. 201/2022: <<< *Le disposizioni del presente decreto non si applicano ai servizi di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, i quali restano disciplinati dalle rispettive disposizioni di settore attuative del diritto dell'Unione europea.*>>>		
5	Energia elettrica	ESCLUSO AI SENSI DELL'ART. 35 DEL D.Lgs. 201/2022: <<< *Le disposizioni del presente decreto non si applicano ai servizi di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, i quali restano disciplinati dalle rispettive disposizioni di settore attuative del diritto dell'Unione europea.*>>>		

1. Rifiuti

Il Consiglio di Bacino Venezia Ambiente è stato istituito nel novembre 2014 ai sensi della Legge Regione Veneto N. 52/2012 ed è stato costituito per effetto della Convenzione ex art. 30 TUEL tra i 45 Comuni del Bacino Venezia, che comprende i 44 Comuni dell'area metropolitana di Venezia e il Comune di Mogliano Veneto, con il compito di programmare, organizzare e controllare il servizio pubblico di gestione del ciclo dei rifiuti urbani e assimilati nel Bacino Venezia, per conto dei Comuni partecipanti.
Nei 45 Comuni del Bacino Venezia il servizio rifiuti è gestito da due società del Gruppo Veritas S.p.A., la cui capogruppo è interamente controllata da Comuni del Bacino, ed in particolare:

- per 34 Comuni il servizio è gestito dalla capogruppo **Veritas S.p.A**.;

- per 11 Comuni del portogruarese il servizio è gestito da **ASVO S.p.A**., controllata da Veritas S.p.A. e partecipata con quote di minoranza dai Comuni locali.

La scelta dell'affidamento *in house* ad una società interamente pubblica, sottoposta a controllo analogo da parte dei Comuni soci, prevede un rafforzamento delle attività di controllo in capo all'ente regolatore locale, ovvero l'Ente Territorialmente competente al quale i recenti provvedimenti del regolatore nazionale ARERA hanno attribuito un ruolo centrale sia per la validazione dei Piani economici finanziari dei comuni appartenenti al bacino, (delibera ARERA n. 443/2019 e s.m.i.), che per le necessità di presidiare il servizio di gestione dei rifiuti urbani attraverso i contratti di servizio, anche in termini di trasparenza nei confronti degli utenti (delibera ARERA n. 444/2019). L'affidamento *in house* ad una società interamente pubblica, sottoposta a controllo analogo da parte dei Comuni soci, costituisce pertanto un aspetto significativamente rilevante da presidiare in capo al Consiglio di Bacino.

La società che gestisce il servizio integrato del ciclo dei rifiuti nel territorio del Comune di Mira è la società i*n house* Veneziana Energia Risorse Idriche Territorio Ambiente Servizi (V.E.R.I.T.A.S. S.p.a.), partecipata dal Comune di Mira al 4,531% valore nominale € 6.588.250,00 pari a n. 131.765 di azioni ordinarie.
L'affidamento del servizio pubblico locale a rete, una volta giunti a scadenza gli attuali affidamenti effettuati dai singoli comuni, è competenza diretta del Consiglio di Bacino *"Venezia Ambiente".*
Si allega la relazione predisposta ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. 201/2022 per la ricognizione periodica della gestione del servizio integrato del ciclo dei rifiuti dal Consiglio di Bacino *"Venezia Ambiente".*

2. Idrico

L'art. 147 del D.Lgs. 152/2006 prevede che i Servizi Idrici Integrati siano riorganizzati sulla base di Ambiti Territoriali Ottimali definiti dalle Regioni. La Legge regionale n. 17 del 27 aprile 2012 e la DGR. n. 1006 del 05 giugno 2012, unitamente alla normativa sopra richiamata, disciplinano l'istituzione dei consigli di bacino prevedendo il passaggio delle funzioni in capo alle A.A.T.O ai consigli medesimi.
Va precisato che con atto del 17.12.2012 il Segretario del Comune di Venezia, in qualità di Ufficiale rogante, dichiara istituito il Consiglio di Bacino *"Laguna di Venezia"* così come attestato dalla registrazione della "Convenzione per la cooperazione tra gli enti locali partecipanti compresi nell'ambito territoriale ottimale del servizio idrico integrato "*Laguna di Venezia*"", repertorio Comune di Venezia n. 130831 del 17.12.2012 e registrata il 21.12.2012 agli Atti Pubblici con il n. 1367, successivamente modificata in data 27.02.2014, repertorio Comune di Venezia n. 130934, registrata il 04.03.2014 agli Atti Pubblici con il n. 272.
Va inoltre evidenziato che nella specifica situazione degli ambiti o bacini territoriali del Servizio Idrico Integrato, gli Enti di governo esercitano la funzione di affidamento del servizio in nome e per conto dei Comuni partecipanti, ed il controllo analogo nei confronti della società affidataria è esercitato congiuntamente dai Comuni partecipanti in quanto titolari delle quote di controllo nella società affidataria medesima e quindi del potere di nomina dei suoi Organi Sociali. La società che gestisce il servizio pubblico locale è la società i*n house* Veneziana Energia Risorse Idriche Territorio Ambiente Servizi (V.E.R.I.T.A.S. S.p.a.), partecipata dal Comune di Mira al 4,531% valore nominale € 6.588.250,00 pari a n. 131.765 di azioni ordinarie.
Il servizio pubblico locale a rete è pertanto affidato direttamente dal Consiglio di Bacino *"Laguna di Venezia".*
Si allega la relazione predisposta ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. 201/2022 per la ricognizione periodica della gestione del servizio idrico integrato dal Consiglio di Bacino *"Laguna di Venezia".*

3. Trasporto Pubblico Locale

La società ACTV Spa svolge l'attività nel settore del Trasporto Pubblico Locale nel bacino provinciale di Venezia. Tale società svolge il servizio attraverso i contratti di servizio, affidati in proroga, con il Comune di Venezia per quanto riguarda il servizio navale svolto nella laguna veneziana, il servizio automobilistico urbano di Mestre e dell'isola di Lido di Venezia; con la Provincia di Venezia per il servizio automobilistico extraurbano che collega Venezia con i comuni del nord e del versante occidentale e meridionale della provincia stessa; con il Comune di Chioggia e con il Comune di Spinea per i relativi servizi urbani.
Il Comune di Mira detiene una partecipazione azionaria nella società ACTV SpA ammontante allo 0,697%, pari a nominali € 173.654,00 relativi al possesso di n. 6.679 di azioni ordinarie, ma non ha affidamenti diretti nei confronti della medesima Società.
La società non ricade in alcuna delle ipotesi di cui all'art. 20, comma 2, del D.Lgs. 175/2016 e produce beni e servizi strettamente necessari per il perseguimento delle finalità istituzionali dell'ente, ai sensi dell'art. 4 del T.U.S.P.
In particolare svolge attività rientranti fra quelle ammesse dall'art. 4 del Testo Unico (art. 4 comma 2 lett. a): produzione di un servizio di interesse generale).

Il Comune di Mira ha valutato di mantenere quote azionarie nella società, la quale rientra fra quelle individuate dall'art. 4 co. 2 del Tusp. La partecipazione alla Società è indispensabile al perseguimento delle finalità istituzionali del Comune di Mira in quanto la partecipazione azionaria all'interno della stessa, rafforza la possibilità di richiedere eventuali nuovi servizi o il miglioramento di quelli esistenti nel territorio. Infatti la Società svolge servizio nell'ambito provinciale servendo anche la comunità di Mira.

4. Distribuzione del gas

Il servizio pubblico locale a rete di rilevanza economica relativo alla distribuzione del gas viene escluso dalla rilevazione ai sensi dell'art. 35 del D.Lgs. 201/2022: *<<<Le disposizioni del presente decreto non si applicano ai servizi di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, i quali restano disciplinati dalle rispettive disposizioni di settore attuative del diritto dell'Unione europea.>>>*

5. Energia elettrica

Il servizio pubblico locale a rete di rilevanza economica relativo all'energia elettrica viene escluso dalla rilevazione ai sensi dell'art. 35 del D.Lgs. 201/2022: *<<<Le disposizioni del presente decreto non si applicano ai servizi di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale, i quali restano disciplinati dalle rispettive disposizioni di settore attuative del diritto dell'Unione europea.>>>*

b) Servizi pubblici non a rete di rilevanza economica

I servizi pubblici non a rete di rilevanza economica in base alla ricognizione del Comune di Mira sono:

N.	Servizio	Modalità di affidamento	Soggetto erogatore	Soggetto a regolazione Autorità nazionale/locale
1	Farmacie comunali	Gara a doppio oggetto	SE.RI.MI.srl (società mista pubblico/privato)	NO
2	Refezione scolastica	Gara a doppio oggetto	SE.RI.MI.srl (società mista pubblico/privato)	NO
3	Impianti sportivi limitatamente all'impianto natatorio – piscina comunale	Selezione pubblica	GP Nuoto Mira a r. l.	NO
	Parcheggi	**Non gestito**		
4	Servizi cimiteriali	Gara d'appalto	Coop.Soc.Barbara B	NO
	Luci votive	**Non gestito**		
5	Trasporto Scolastico	Gara d'appalto	Euro Tours srl	NO

1. Farmacie comunali

NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE:

Il Comune ha concesso alla Società mista pubblico/privata SE.RI.MI. Srl, a seguito espletamento di apposita gara a "doppio oggetto" per l'individuazione del socio operativo privato e per l'affidamento in concessione dei servizi di ristorazione e di gestione delle farmacie comunali, mediante procedura ad evidenza pubblica ai sensi dell'articolo 30 del Decreto Legislativo n. 163/2006 e s.m.i., tra l'altro, il diritto di gestire, di organizzare e di condurre l'attività di erogazione del *Servizio Farmacie Comunali* e degli eventuali Servizi Ulteriori, a favore della collettività e nell'ambito territoriale del Comune di MIRA. La Società affidataria, nel rispetto della vigente normativa sanitaria e delle competenze delle altre istituzioni, avrà come obiettivo principale l'integrazione del servizio di distribuzione dei farmaci con le esigenze sociosanitarie degli utenti. La Società inoltre dovrà eseguire gli eventuali servizi ulteriori, accessori e connessi a quelli sopra citati e comunque rientranti nell'oggetto sociale della Società, anche se temporanei. Sulla base dell'interesse generale rivestito dal *Servizio Farmacie Comunali*, contrattualmente è previsto che la Società debba attenersi ai seguenti principi fondamentali per l'erogazione del servizio:

A) CONTINUITÀ DEL SERVIZIO FARMACIE COMUNALI.
Trattandosi di forniture essenziali ai bisogni umani, gli utenti sono titolari di un diritto all'uso del *Servizio Farmacie Comunali* senza interruzioni e la Società è, quindi, tenuta ad organizzare l'erogazione del medesimo in modo da rispettare tali diritti.
B) UGUAGLIANZA. Tale principio implica, oltre alla neutralità di tutte le differenze fra gli utenti, anche il rispetto del principio di uguaglianza nell'accesso al *Servizio Farmacie Comunali* da parte di tutti gli utenti.
C) EFFICACIA. Viene definita in termini di soddisfazione dei volumi del *Servizio Farmacie Comunali* fruito in relazione ai bisogni dell'utenza, attraverso adeguati standards tecnici (intesi come rendimento migliore per unità di mezzo impiegata) ed economici (intesi come minor costo sociale per
unità di servizio prodotta).
D) EFFICIENZA. Deve essere determinata in modo tale da superare i meri obblighi collegati all'erogazione del *Servizio Farmacie Comunali* essenziale, riferendosi alla capacità di adeguamento ai diversi bisogni, alle aspettative ed alle relative richieste dell'utenza, in tutte le fasi del processo di erogazione del medesimo.
E) TRASPARENZA. Da realizzarsi nell'applicazione delle condizioni di fruizione del *Servizio Farmacie Comunali* dei relativi prezzi dei prodotti e delle prestazioni.
F) PARTECIPAZIONE. La Società dovrà porre la massima attenzione
all'utente nelle diverse fasi di erogazione del *Servizio Farmacie Comunali*, favorendo l'accessibilità al medesimo e migliorando la capacità di ascolto dei bisogni espressi ed inespressi dell'utenza.
G) ADATTABILITÀ. Il *Servizio Farmacie Comunali* si dovrà evolvere seguendo gli sviluppi dei bisogni dell'utenza nonché dei mezzi tecnologici ed organizzativi necessari a soddisfarli.
Con determinazione n.86 del 23/3/2015 è stato individuato nel raggruppamento temporaneo di imprese composto dalle Ditte CAMST Soc. Coop. a r.l. – Via Tosarelli n. 318 – Villanova di Castenaso (BO) – 40055 – C.F.00311310379 – P.IVA 00501611206 – CAPOGRUPPO e FARMACIA COOPERATIVA DI BOLOGNA Società Cooperativa – Via Marco Polo n. 3 – Bologna il socio operativo che subentra alla ditta CAMST Soc. Coop. a r.l. – Via Tosarelli n. 318 – Villanova di Castenaso (BO) nella compagine sociale di SE.RI.MI. srl.
Sempre con la medesima determinazione sono stati affidati in concessione a SE.RI.MI. srl i servizi di ristorazione e di gestione delle farmacie comunali sino al 31/08/2022. Alla Società è stato altresì affidato il servizio di gestione della mensa aziendale.

CONTRATTO DI SERVIZIO:

Con determinazione n.86 del 23/3/2015 è stato individuato nel raggruppamento temporaneo di imprese composto dalle Ditte CAMST Soc. Coop. a r.l. – Via Tosarelli n. 318 – Villanova di Castenaso (BO) – 40055 – C.F.00311310379 – P.IVA 00501611206 – CAPOGRUPPO e FARMACIA COOPERATIVA DI

BOLOGNA Società Cooperativa – Via Marco Polo n. 3 – Bologna il socio operativo che subentra alla ditta CAMST Soc. Coop. a r.l. – Via Tosarelli n. 318 – Villanova di Castenaso (BO) nella compagine sociale di SE.RI.MI. srl.
Sempre con la medesima determinazione sono stati affidati in concessione a SE.RI.MI. srl i servizi di ristorazione e di gestione delle farmacie comunali sino al 31/08/2022. Alla Società è stato altresì affidato il servizio di gestione della mensa aziendale.
A fronte di tale affidamento veniva stipulato Contratto di Servizio per la gestione delle Farmacie Comunali (C.I.G.: 6078099DF4) al Rep. n. 6785 in data 3/12/2015.
Con deliberazione di C.C. 60/21 si stabiliva un allungamento di tre anni, fino al 31/08/2025, dei contratti in concessione per i servizi di ristorazione e di gestione delle farmacie comunali, in scadenza il 31/8/2022, al fine di riequilibrare l'iniziale Piano Economico Finanziario (PEF) che il socio operativo della società SE.RI.MI.srl ha predisposto in fase di gara (numero CIG 6078099DF4), destabilizzato dalla crisi economica conseguente alla crisi sanitaria da COVID-19.
Con contratto Rep. 6872 del 8/11/2022 si è formalizzato il rapporto contrattuale del suddetto allungamento dei termini.

VALORE COMPLESSIVO E SU BASE ANNUA DEL SERVIZIO AFFIDATO:

Non sono previsti costi a carico del bilancio comunale.
La Società, per la gestione e lo svolgimento del Servizio Farmacie Comunali, corrisponderà al Comune un canone annuale composto da: 7,5% (settevirgolacinque per cento) del valore della produzione realizzato dalle farmacie comunali nell'anno di competenza, al netto di IVA, comprensivo dell'utilizzo dei beni strumentali attualmente in uso nelle singole farmacie, con un importo minimo garantito di € 300.000,00 annui (al netto di IVA). Il canone sarà calcolato sui proventi e i corrispettivi realizzati nel corso di ogni anno solare e verrà corrisposto in acconto entro il 30 giugno, sulla base dell'importo minimo garantito e a saldo entro il 30 aprile dell'anno successivo sulla base del totale effettivo dei corrispettivi incassati nell'anno di competenza e comunque in misura tale da garantire il rispetto dell'importo minimo garantito.

CRITERI TARIFFARI E PRINCIPALI OBBLIGHI POSTI A CARICO DEL GESTORE IN TERMINI DI INVESTIMENTI, QUALITA' DEI SERVIZI, COSTI DEI SERVIZI PER GLI UTENTI:

La Società, nell'espletamento del Servizio Farmacie Comunali e nel rispetto delle finalità statutarie, si impegna al raggiungimento dei seguenti obiettivi:
a) assicurare alla popolazione, in assenza di vincoli legislativi, la copertura del Servizio Farmacie Comunali, sia territorialmente che con riferimento agli orari di prestazione del servizio medesimo;
b) promuovere l'uso corretto del farmaco;
c) calmierare i prezzi sul mercato farmaceutico, realizzando una politica di prezzi al pubblico del mercato parafarmaceutico in armonia con eventuali orientamenti concordati, a livello locale, tra gli operatori del settore, al fine di tutelare l'interesse dei consumatori;
d) promuovere, organizzare ed attuare sistematicamente all'interno delle farmacie e sul territorio iniziative di educazione sanitaria tese a sviluppare progetti di prevenzione anche nell'ambito di programmi del Servizio Sanitario Nazionale;
e) divenire centro per l'erogazione del Servizio Farmacie Comunali e degli eventuali Servizi Ulteriori, sviluppando, altresì, forme di assistenza all'utenza con la creazione di "angoli della salute" per fornire informazioni e consulenze nel settore di competenza professionale;
f) aderire e promuovere progetti di consegna dei farmaci a domicilio in favore di particolari categorie di cittadini particolarmente disagiati e privi di assistenza familiare, eventualmente senza oneri diretti per il paziente; g) realizzare in accordo con le Aziende Sanitarie Locali e/o i soggetti affidatari del servizio sanitario, un servizio di prenotazione dei servizi sanitari che verrà fornito in entrambe le farmacie (cosiddetto Centro Unico Prenotazioni, "CUP");
h) sviluppare ed incentivare la diffusione dell'utilizzo di presidi di profilassi igienico-sanitaria;

i) adeguare costantemente il Servizio Farmacie Comunali all'evoluzione delle scoperte scientifiche in campo farmacologico;
j) promuovere ed incentivare la vendita di prodotti, diversi dai farmaci, connessi alla salute ed al benessere individuale (prodotti omeopatici, prima infanzia, integratori alimentari e dermocosmetici).

SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

Ricognizione e razionalizzazione periodica delle partecipazioni societarie detenute dal Comune di Mira, ex art. 20, D.Lgs. 19 agosto 2016 n. 175

Con deliberazione di C.C. 77 del 22/12/2022 è stata approvata la ricognizione e razionalizzazione periodica delle partecipazioni societarie ai sensi dell'art. 20 del D.Lgs. 175/2016 corredata dall'analisi dell'assetto complessivo delle società partecipate dal Comune di Mira al 31/12/2021.
Da tale analisi la partecipazione azionaria del Comune di Mira in società, alla data del 31/12/2021, risultava essere la seguente:

N	Società	Finalità	Attività di servizio pubblico affidate	Partecipa-zione (n. azioni)	Valore nomina-le per ogni azione	Partecipazione (valore nominale)	Quota % di capitale posseduta
1	SERIMI Servizi Riuniti Mira s.r.l.	Gestione di servizi di ristorazione, farmacie e servizi ad essi afferenti	Servizio di produzione e fornitura pasti per la mensa scolastica, anziani assistiti, dipendenti comunali, fornitura di derrate alimentari per l'asilo nido incluso il servizio complementare di somministrazione dei pasti (scodellamento) presso le scuole dell'infanzia del I e II Circolo e tutte le scuole primarie. Gestione farmacie comunali	52.020	1,00	52.020,00	51%
2	VERITAS Spa	Gestione integrata dei rifiuti e dell'ambiente, gestione di tutti i servizi pubblici connessi con il servizio idrico integrato	Gestione servizio accertamento e riscossione TARI (TARIP – tariffa puntuale su base corrispettiva – dal 2016). Gestione servizio integrato raccolta e smaltimento rifiuti solidi urbani. Servizio idrico. Servizio smaltimento fognatura. Servizio di derattizzazione e disinfestazione	131.765	50,00	6.588.250,00	4,531%
3	ACTV Spa	Trasporto pubblico di persone	Nessuna (esegue servizi di trasporto pubblico linea extraurbana che interessa il territorio comunale)	6.679	26,00	173.654,00	0,697%

La struttura preposta al monitoraggio - controllo della gestione ed erogazione del servizio, e relative modalità, ovvero sistema di controlli sulle società non quotate ex art. 147-quater, Tuel (descrivere tipologia, struttura e consistenza), ha effettuato il monitoraggio semestrale al 30/6/2022, approvato con delibera di G.C. n. 239/2022 e il monitoraggio semestrale al 31/12/2022 approvato con delibera di G.C. n. 2194/2023.
In particolare rispetto alla società SE.RI.MI. Srl è stato rilevato la seguente situazione:

Data di costituzione – data termine	Data inizio attività: 23/02/2000 - data inizio attività: 01/09/2000
	Data termine: 31/12/2025
Forma Giuridica	Società a capitale a prevalenza Pubblico

–

Sede Legale			Via Mare Mediterraneo, 28/2 – 30034 Mira (VE)	
Partita IVA / REA			03198940276 - REA 290925	
Telefono, fax, indirizzo pec e indirizzo Intenet			Tel: 041/5600811; fax: 041/5600807, pec: serimisrl@legalmail.it; indirizzo Intenet: https://www.se-ri-mi.it/	
Oggetto sociale			La società ha per oggetto lo svolgimento dei servizi di ristorazione, gestione di farmacie, gestione di attività inerenti l'ospitalità turistica, pulizia edifici scolastici	
Capitale sociale al 31/12/2022			€ 102.000,00 i.v., suddiviso in 102.000 quote di valore nominale pari a 1, 00 euro ciascuna	
Soci (% di partecipazione e n. azioni) al 31-12-2022	SOCI		%	AZIONI
	Comune di Mira		51%	52.020
	CAMST		46,54%	47.471
	Comune di Mirano		2%	2.040
	Farmacia Cooperativa di Bologna		0,46%	469
	TOTALE		100,00%	102.000

Organi della Società	**1)** Assemblea dei soci			
	2) Consiglio di Amministrazione: nominato il 29/6/2021 resta in carica per tre anni fino all'approvazione del bilancio d'esercizio 2023.			
	Nome	Ruolo	Rappresentante	Compenso
	Michieletto Enrico	Presidente	Comune di Mira	€ 7.500,00
	Maretto Antonio	Vice Presidente	CAMST	€ 12.900,00
	Beltrame Stefano	Consigliere	CAMST	€ 2.100,00
	Venturini Alberto	Consigliere	Comune di Mira	€ 2.100,00
	Biasiolo Francesco	Consigliere	Comune di Mira	€ 2.100,00
	3) Collegio Sindacale: nominato il 29/6/2021 resta in carica per tre anni fino all'approvazione del bilancio d'esercizio 2023			
	Nome	Ruolo	Rappresentante	Compenso
	Burlini Andrea	Presidente	Comune di Mirano	€ 10.875,00
	Bettio Rosanna	Sindaco effettivo	Comune di Mira	€ 7.250,00
	Spoglianti Novella	Sindaco effettivo	CAMST	€ 7.250,00
	Zanon Silvia	Sindaco supplente	Comune di Mira	€ 0,00
	Grazioli Luisa	Sindaco supplente	CAMST	€ 0,00

Organico Medio Aziendale al	31/12/2022	31/12/2021	31/12/2020	31/12/2019
n. dipendenti	115	125	129	119
costo	€ 2.320.229	€ 2.312.662	€ 1.761.560	€ 2.229.537

Partecipazioni al 31-12-2022	Nessuna

ANDAMENTO ECONOMICO FINANZIARIO

Con il monitoraggio semestrale al 31/12/2022 approvato con delibera di G.C. n. 2194/2023 si è preso atto anche dell'andamento economico finanziario della società nel corso del 2022, la quale presenta i seguenti risultati:

1) Conto Economico			
	31/12/2022	31/12/2021	31/12/2020
Valore della produzione	7.758.959	7.702.783	6.357.729
Costi produzione al netto di ammort, svalut, e acc	7.653.688	7.492.396	6.460.750
Risultato operativo lordo	105.271	210.387	-103.021
Risultato ante imposte	17.032	76.740	-219.929
Imposte	4.854	36.514	-50.366
Utile di esercizio	12.178	40.226	-169.563
2) Situazione patrimoniale			
Totale Attivo (immobilizzazioni + attivo circolante compresi ratei e risconti)	3.179.765	3.397.835	2.644.155
finanziato da:			
Totale passivo (debiti e altro)	2.803.284	3.033.531	2.320.075
Patrimonio netto	376.481	364.304	324.080

GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Nel corso del 2022 è stata effettuata un'indagine di *customer satisfaction* per misurare il livello di soddisfacimento del servizio farmacie

Sfruttando le enormi potenzialità dei programmi e applicazioni per pc, è stato ricreato il questionario in versione virtuale (con un risparmio economico e un'attenzione all'ambiente) fruibile in maniera rapida e snella sia per l'operatore al banco che per il cliente. Infatti è risultata molto apprezzata la nuova modalità di raccolta dati in quanto permette un'agile operazione senza contatti tra persone e oggetti.

Migliorare le capacità di ascolto dei cittadini e di valutazione della qualità dei servizi erogati è considerato un valore aggiunto nell'ambito del pubblico servizio. Uno strumento importante per attuare il miglioramento è partire dalla misurazione della soddisfazione dell'utente (customer satisfaction).

Le Farmacie Comunali di Mira gestite dalla società Se.Ri.Mi. Srl hanno avviato un'indagine di *customer satisfaction* con lo scopo di capire il livello di soddisfazione dell'utenza, misurando al contempo punti di qualità e punti di criticità dei servizi resi. Ciò allo scopo di attuare quelle iniziative che permettano un costante miglioramento dei servizi, fino al raggiungimento di elevati standard di qualità.

Il personale delle farmacie svolge un'attività di pubblico servizio erogando farmaci su prescrizione medica, farmaci da banco, servizi vari (misurazione della pressione, misurazione del peso con indice di massa corporea, raccolta campioni per lo screening colon-retto, etc…) ma soprattutto si pone come punto di riferimento per quanto riguarda la tutela e la prevenzione della salute della persona.

Obiettivo principale dell'indagine è quello di valutare il grado di soddisfazione e la professionalità dei farmacisti nonché la raccolta di suggerimenti rispetto al servizio erogato dalle Farmacie Comunali di Mira in maniera tale da apportare tutte le migliorie possibili.

La *customer satisfaction* consente di conoscere i bisogni e le attese degli utenti e si rivela un utile supporto per la definizione e la realizzazione degli obiettivi delle farmacie. L'indagine rappresenta inoltre un momento di coesione e collaborazione per il personale del servizio interessato, perché coinvolto in un comune processo di miglioramento organizzativo.

In conclusione, quanto emerge dal seguente studio, mostra come nel complesso le Farmacie Comunali siano un ottimo punto di riferimento per la salute del cittadino del Comune di Mira, potendo contare su un'ottima

disponibilità da parte di un personale qualificato sempre vicino al cittadino, alle sue problematiche e alle sue esigenze.
Il giudizio complessivo (9,46 in una scala da 2 a 10) è soddisfacente ma minore rispetto all'anno precedente(9,61 in una scala da 2 a 10). Probabilmente si pagano le lunghe attese della clientela durante il periodo dei tamponi Covid19 in quanto i farmacisti erano impegnati sia a raccogliere le prenotazioni telefoniche che a eseguire e processare l'esame, oltre ovviamente alla registrazione dello stesso sulla piattaforma informatica della Regione Veneto.
In allegato (n.3) l'intera indagine di *customer satisfaction* condotta sul servizio farmacie comunali.
Alla luce dei risultati sopra evidenziati si ritiene che, complessivamente, l'affidamento in concessione rappresenti una gestione efficiente ed efficace del servizio, per il conseguimento degli obiettivi di interesse pubblico, di convenienza economica e di garanzia di continuità del servizio.

2. Servizio di produzione e fornitura pasti per il servizio mensa scolastica, utenti assistiti, utenti ed educatori dei centri estivi comunali, qualora attivati e gestiti dal Comune, e fornitura derrate per asilo nido

NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE:

Il Comune ha concesso alla Società mista pubblico/privata SE.RI.MI. Srl, a seguito espletamento di apposita gara a "doppio oggetto" per l'individuazione del socio operativo privato e per l'affidamento in concessione dei servizi di ristorazione e di gestione delle farmacie comunali, mediante procedura ad evidenza pubblica ai sensi dell'articolo 30 del Decreto Legislativo n. 163/2006 e s.m.i., tra l'altro, il servizio di produzione e fornitura pasti per il servizio mensa scolastica, utenti assistiti, utenti ed educatori dei centri estivi comunali, qualora attivati e gestiti dal Comune, e fornitura derrate per asilo nido. In generale, il servizio di refezione scolastica è garantito secondo quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale vigente in materia di diritto allo studio ed è offerto ai bambini che frequentano le scuole dell'infanzia e le scuole primarie statali del territorio comunale. Il servizio di refezione scolastica ha acquisito una valenza di natura didattica oltreché educativa dovendo necessariamente contribuire a favorire corretti comportamenti alimentari. Il servizio di refezione scolastica è inoltre qualificabile come servizio strumentale all'attività scolastica, strettamente correlato al diritto all'istruzione (art. 6 del d.lgs. n. 63/2017, all'art. 6 che prevede per il servizio di refezione che *"... laddove il tempo scuola lo renda necessario, alle alunne e agli alunni delle Scuole pubbliche dell'Infanzia, primarie e secondarie di primo grado sono erogati, nelle modalità di cui all'art. 3, servizi di Mensa, attivabili a richiesta degli interessati ... nei limiti dell'organico disponibile e senza nuovi o maggiori oneri per gli Enti pubblici interessati*").

Per quanto riguarda le caratteristiche tecniche ed economiche del servizio da prestare, inclusi i profili relativi alla qualità del servizio e agli investimenti infrastrutturali il servizio in argomento ha per oggetto:
a) la refezione scolastica durante l'anno scolastico, per le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado statali situate nel territorio di Mira;
b) la fornitura pasti a favore degli utenti assistiti dai servizi sociali comunali e utenti ed educatori dei centri estivi comunali, qualora attivati e gestiti dal Comune di Mira;
c) la fornitura delle derrate alimentari volte ad assicurare il servizio di refezione a favore dei bambini e del personale del Nido Comunale "Primo Volo".

Il servizio di **refezione scolastica** in particolare prevede la somministrazione dei pasti:
- agli alunni delle scuole dell'infanzia, delle scuole primarie e secondarie di primo grado statali (attualmente le scuole secondarie di primo grado non usufruiscono del Servizio Mensa);
- al personale avente diritto al pasto impiegato presso le scuole statali interessate.

Il servizio viene espletato mediante:
a) produzione dei pasti nel/i centro/i di cottura;
b) trasporto dei pasti stessi attraverso il legame fresco-caldo fino alle sedi di consumo;
c) somministrazione/scodellamento dei pasti e pulizia e riordino refettori;
d) fornitura e installazione presso ciascuna mensa scolastica, con oneri a carico del Soggetto gestore, di lavastoviglie industriali per il lavaggio in loco di stoviglie e posate;
e) fornitura e installazione presso ciascuna mensa scolastica di frigoriferi;
f) la gestione tecnico-contabile informatizzata del servizio (iscrizioni al servizio, rilevazione delle presenze giornaliere, ordine dei pasti, addebito e incasso dei pagamenti dell'utenza), tramite apposito sistema Web accessibile al Soggetto gestore, al Comune e ai destinatari del servizio stesso, per quanto di competenza.

Il servizio di fornitura pasti a favore degli **utenti assistiti** dai servizi sociali comunali, prevede la fornitura dei pasti, per cinque giorni alla settimana, dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi infrasettimanali. Nei giorni festivi infrasettimanali e nelle giornate di sabato e domenica i pasti saranno forniti nella giornata precedente le suddette festività con il sistema di temperatura controllata (abbattimento). Per ogni utente potrà essere richiesta

la fornitura del solo pranzo, della sola cena o di entrambi i pasti. Il servizio di fornitura pasti a favore degli utenti ed educatori dei centri estivi comunali attualmente non viene erogato.

Il servizio di fornitura delle **derrate alimentari** volte ad assicurare il servizio di refezione a favore dei bambini e del personale del Nido Comunale "Primo Volo", prevede l'effettuazione nei periodi di funzionamento del Nido Comunale, che è aperto dal lunedì al venerdì indicativamente dal 1 settembre al 20 luglio di ogni anno, con esclusione delle vacanze di Natale e Pasqua ed eventualmente dei giorni che vedranno il Nido chiuso per una qualsiasi ragione.

CONTRATTO DI SERVIZIO:

Con determinazione n.86 del 23/3/2015 è stato individuato nel raggruppamento temporaneo di imprese composto dalle Ditte CAMST Soc. Coop. a r.l. – Via Tosarelli n. 318 – Villanova di Castenaso (BO) – 40055 – C.F.00311310379 – P.IVA 00501611206 – CAPOGRUPPO e FARMACIA COOPERATIVA DI BOLOGNA Società Cooperativa – Via Marco Polo n. 3 – Bologna il socio operativo che subentra alla ditta CAMST Soc. Coop. a r.l. – Via Tosarelli n. 318 – Villanova di Castenaso (BO) nella compagine sociale di SE.RI.MI. srl.
Sempre con la medesima determinazione sono stati affidati in concessione a SE.RI.MI. srl i servizi di ristorazione e di gestione delle farmacie comunali sino al 31/08/2022. Alla Società è stato altresì affidato il servizio di gestione della mensa aziendale.
A fronte di tale affidamento veniva stipulato Contratto di Servizio relativo al servizio di produzione e fornitura pasti per il servizio mensa scolastica, utenti assistiti, utenti ed educatori dei centri estivi comunali, qualora attivati e gestiti dal Comune, e fornitura derrate per asilo nido(C.I.G.: 6078099DF4) al Rep. 6783 del 03/12/2015.
Con deliberazione di C.C. 60/21 si stabiliva un allungamento di tre anni, fino al 31/08/2025, dei contratti in concessione per i servizi di ristorazione e di gestione delle farmacie comunali, in scadenza il 31/8/2022, al fine di riequilibrare l'iniziale Piano Economico Finanziario (PEF) che il socio operativo della società SE.RI.MI.srl ha predisposto in fase di gara (numero CIG 6078099DF4), destabilizzato dalla crisi economica conseguente alla crisi sanitaria da COVID-19.
Con contratto Rep. 6872 del 8/11/2022 si è formalizzato il rapporto contrattuale del suddetto allungamento dei termini.

VALORE COMPLESSIVO E SU BASE ANNUA DEL SERVIZIO AFFIDATO:

Richiamato in particolare il Contratto Rep. 6783 del 03/12/2015 sottoscritto dal Comune di Mira e dalla Società SE.RI.MI. S.r.l. relativo al servizio di produzione e fornitura pasti per il servizio mensa scolastica, utenti assistiti, utenti ed educatori dei centri estivi comunali, qualora attivati e gestiti dal Comune, e fornitura derrate per asilo nido e vista la determinazione dirigenziale n. 789 del 08-08-2022 di proroga del contratto sopra richiamato sino al 31/08/2025 si evidenzia quanto segue:

- la controprestazione a favore del Soggetto gestore, in capo al quale è trasferito il rischio gestionale, consiste nel diritto di gestire funzionalmente e di sfruttare economicamente il servizio, rimanendo comunque in capo al Comune, la determinazione, attraverso gli organi competenti, delle tariffe relative al costo del pasti a carico degli utenti, che verranno comunicate al Soggetto gestore annualmente. Eventuali modifiche in aumento o in diminuzione della tariffa possono essere disposte esclusivamente dal Comune, con comunicazione immediata al Soggetto gestore. Il servizio è dato in concessione, pertanto il Soggetto gestore provvede a gestire in toto la riscossione dei buoni-pasto (corrispondenti alla tariffa comunale) da parte degli utenti, mediante buoni pasto informatizzati.

Sono a carico del Comune, al quale quindi andranno fatturate mensilmente:

- le somme relative ai pasti consumati dagli insegnanti o da altri adulti aventi diritto alla gratuità;
- la quota relativa ai pasti degli alunni non coperta dalle tariffe stabilite dal Comune;

- le somme relative ai pasti degli alunni per i quali è stata approvata l'esenzione totale, i cui nominativi, compresi nelle liste degli iscritti al servizio, sono stabiliti e comunicati dal Comune prima dell'inizio dell'anno scolastico o in corso d'anno;
- le somme relative ai pasti per utenti assistiti;
- le somme relative al costo delle derrate alimentari per pasti forniti presso l'Asilo Nido comunale.

Relativamente alla refezione scolastica, ogni anno, il Comune comunicherà al Soggetto gestore, oltre alle predette tariffe anche il numero di insegnanti/adulti autorizzati a pranzare con gratuità presso ciascun plesso, distinto per classe e/o sezione e per ciascun giorno della settimana.
Il Soggetto gestore effettua i solleciti di pagamento nei confronti degli utenti non paganti nelle forme che ritiene opportune, nel rispetto della privacy individuale e delle norme vigenti in materia per procedere alla riscossione coattiva/recupero di eventuali crediti da utenti morosi, in quanto le entrate degli utenti costituiscono corrispettivo per il Soggetto gestore.
In caso di perdurante inadempienza, nei tempi e con le modalità che verranno concordate con il Comune e sempre nel rispetto della privacy individuale e delle norme vigenti in materia, il Soggetto gestore potrà attivare tutte le procedure legali per il recupero del credito, salvo che per i casi sociali sopravvenuti per i quali l'Amministrazione si farà carico di saldare i relativi debiti, anche a tutela dei diritti dei minori.
Si precisa infatti che, in ragione della natura di pubblico servizio della ristorazione scolastica e della conseguente impossibilità dell'interruzione dell'erogazione dei pasti agli utenti minori la cui famiglia sia insolvente in tutto o in parte, il Soggetto gestore dovrà erogare comunque i pasti prenotati, non potendo disporre la sospensione dal servizio mensa.
Attualmente i valori complessivi previsti su base annua del servizio di produzione e fornitura pasti per il servizio mensa scolastica, utenti assistiti, utenti ed educatori dei centri estivi comunali, qualora attivati e gestiti dal Comune, e fornitura derrate per asilo nido risultano così articolati: euro 600.000,00 per il servizio di refezione, euro 21.247,20 per acquisto derrate asilo nido e euro 45.024,00 per fornitura di pasti utenti assititi (determinazione dirigenziale n. 789 del 08-08-2022).

CRITERI TARIFFARI E PRINCIPALI OBBLIGHI POSTI A CARICO DEL GESTORE IN TERMINI DI INVESTIMENTI, QUALITA' DEI SERVIZI, COSTI DEI SERVIZI PER GLI UTENTI:

La determinazione delle tariffe a carico degli utenti, relative al servizio di refezione scolastica, è in capo al Comune attraverso gli organi competenti. L'art. 9 - Revisione periodica dl prezzo - del citato Contratto di servizio Rep. 6783 del 03/12/2015 stabilisce che: << *...con decorrenza 01.01.2016, su richiesta del Soggetto gestore, il corrispettivo sarà soggetto a revisione prezzi in misura corrispondente alla variazione media accertata dell'ISTAT – Indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati verificatesi nell'anno precedente, sulla base della media annua riferita all'anno precedente (art. 44 della L. 724/94 – art.115 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i.). L'eventuale richiesta di revisione prezzi dovrà essere inoltrata al Comune mediante lettera raccomandata entro il 10 ottobre dell'anno precedente; tale termine è stabilito a pena di decadenza.>>;*
Con Deliberazione di Giunta Comunale n. 29 del 21.02.2023 sono state determinate le seguenti tariffe per l'anno scolastico 2023/24 con decorrenza 1° settembre 2023:

Contributo Ordinario per alunni delle scuole dell'infanzia e primarie - euro 4,43 per pasto;
Agevolazioni

- Alunni le cui famiglie presentano un ISEE compreso tra € 4.500,01 e € 10.632,94 - euro 3,37 per pasto;
- Per il terzo figlio alunno di scuole dell'infanzia o primarie, in presenza di altri due figli sempre alunni di scuole dell'infanzia o primarie pubbliche del territorio comunale euro - 3,37 per pasto;

Esenzioni

- Alunni le cui famiglie hanno presentano un ISEE uguale o inferiore a €4.500,00
- Dal quarto figlio alunno di scuole dell'infanzia o primarie, in presenza di altri tre figli sempre alunni delle scuole dell'infanzia o primarie pubbliche del territorio comunale

La Società, nell'espletamento del Servizio di produzione e fornitura pasti per il servizio mensa scolastica, utenti assistiti, utenti ed educatori dei centri estivi comunali e fornitura derrate per asilo nido e nel rispetto delle finalità statutarie, si impegna al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

a) **Applicazione del sistema HACCP e garanzie di igiene**: il Soggetto gestore dovrà osservare scrupolosamente tutte le norme in materia igienico – sanitaria attinenti la produzione, preparazione, confezionamento, conservazione, trasporto e somministrazione dei pasti. Il/I centro/i di cottura e i singoli refettori delle diverse scuole dovranno essere dotati di un piano di autocontrollo secondo il sistema HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) e dovranno, inderogabilmente, rispettare le normative in materia di igiene delle produzioni alimentari, applicando le procedure previste dal suddetto sistema, in conformità con il Reg. CE 852/2004 e s.m.i. Il Soggetto gestore dovrà fornire, a richiesta, all'Ente copia dei Piani di Autocontrollo e relativi aggiornamenti relativi alle fasi di preparazione dei pasti.

b) **Autorizzazioni sanitarie**: il Soggetto gestore dovrà essere in possesso delle prescritte autorizzazioni sanitarie di cui all'art. 25, comma 2 lettera c) del D.P.R. 26 marzo 1980 n. 327 (s.m.i.), contenente il Regolamento di esecuzione della legge 30 aprile 1962 n. 283 sulla disciplina igienica della produzione e della vendita di sostanze alimentari e delle bevande o registrazione sanitaria ai sensi del Reg. CE 852/2004 e D.G.R.V. 3710 del 20/11/2007 e s.m.i.. Dovrà inoltre provvedere a quanto stabilito dai Regolamenti CE in materia di igiene e sicurezza degli alimenti nn. 852-853-854 ed 882 del 2004, del Reg. CE n. 2073/2005, Reg. CE 178/2002, Reg. CE n. 2076/2005 e D.Lgs. n. 193/2007 e successive modificazioni.

c) **Controlli di qualità e verifiche batteriologiche: a** garanzia della qualità della produzione del servizio oggetto del contratto, durante ogni anno scolastico il Soggetto gestore sarà tenuto ad effettuare, con oneri a proprio carico e conseguente comunicazione e referto al Comune, analisi chimiche per la ricerca di inquinanti, additivi, fitofarmaci e composizione bromatologica in conformità con le leggi vigenti su alimenti serviti nelle mense; tamponi ambientali presso il Centro cottura, tamponi ambientali presso ciascun refettorio oggetto del presente contratto ed in propria gestione (*superfici di lavoro e attrezzature)* per verifiche batteriologiche al fine di verificare lo standard di qualità igienica; campioni di materie prime da sottoporre all'indagine microbiologica, campioni di pasto preparato da sottoporre all'indagine microbiologic, campione (farina, pasta, riso, legumi secchi) per la ricerca di eventuali parassiti e/o micotossine (muffa);

d) **sistema di monitoraggio e controllo qualita' del Comune :** l'attività del soggetto gestore è sottoposta ai controlli previsti dalla legge, svolti dagli organismi istituzionalmente preposti. Il Comune si riserva a sua volta la facoltà di applicare un proprio sistema di monitoraggio e controllo del servizio. a facoltà di controllo del comune è riferita a tutte le fasi del servizio (approvvigionamento, trasporto, conservazione, preparazione, lavorazione e confezionamento, trasporto alle sedi interessate, sporzionamento e distribuzione ai tavoli, riassetto e pulizia dei centri di produzione e refettori, ecc) al fine di garantire la somministrazione di un pasto corrispondente a tutti i requisiti igienico-sanitari, dietetici ed organolettici nonché la qualità delle prestazioni richieste. Nell'attuare i controlli che per la verifica della qualità del servizio offerto, il Comune si avvale di una dietista incaricata e potrà tenere conto, dell'esito dei controlli formulati anche tramite le commissioni mensa, la cui istituzione e attività è regolamentata dal comune con specifico regolamento.

e) **Carta del Servizio**: il soggetto gestore collabora con l'ente concedente per la predisposizione della Carta del servizi elaborando una propria proposta da presentare all'amministrazione comunale. Per l'anno 2023 con con deliberazione della Giunta Comunale n. 224 del 24/10/2023 è stata approvata la revisione della Carta del Servizio di Refezione scolastica. il soggetto gestore si impegna inoltre ad organizzare programmi di informazione alimentare e nutrizionale alle famiglie ed agli utenti da svolgersi annualmente,

sulla base di progetti preventivamente coordinati con il comune e con l'aulss territoriale competente e con durata e tempi individuati d'intesa con gli stessi;

f) **Garanzie a tutela dell'utenza:** il soggetto gestore, in considerazione della peculiarità del servizio e dell'esigenza di offrire una piena informazione all'utenza: verifica costantemente presso i punti di consumo se gli standard del servizio erogato siano coerenti con le indicazioni espresse nella carta dei servizi, che sarà pubblicata sul sito del comune; pubblica nel sito internet i menù stagionali e le schede degli alimenti forniti; espone all'ingresso di ciascuna, scuola / refettorio o altra sede interessata il menù settimanale distribuito; partecipa con propri rappresentanti agli incontri delle commissioni mensa, secondo le modalità previste dal regolamento comunale che ne disciplina l'istituzione e l'attività, agli incontri di presentazione ed informazione all'utenza sulle modalità e caratteristiche del servizio, nonché agli incontri che si dovessero rendere a qualunque titolo necessari, senza che ciò dia luogo ad un aumento dei costi; garantisce la possibilità di effettuare visite periodiche e programmate ai rappresentanti delle commissioni mensa presso il/i centro/i cottura dei pasti, nonché di garantire agli stessi rappresentanti di assaggiare i cibi somministrati presso le sedi scolastiche; prevede un proprio sistema di monitoraggio continuo della soddisfazione dell'utenza, impiegato per individuare interventi correttivi finalizzati a migliorare la qualità del servizio.

SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO

Il sistema di monitoraggio e controllo è il medesimo adottato per il servizio Farmacie comunali, relativamente alla società SE.RI.MI. Srl.

ANDAMENTO ECONOMICO FINANZIARIO

Il sistema di monitoraggio e controllo è il medesimo adottato per il servizio Farmacie comunali, relativamente alla società SE.RI.MI. Srl.

GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Nel corso del 2022 è stata effettuata un'indagine di *customer satisfaction* per misurare il livello di soddisfacimento del servizio di refezione scolastica. La scheda di monitoraggio della soddisfazione del cliente è lo strumento di base che viene utilizzato per l'effettuazione dello studio. Si tratta di un insieme di domande che mirano a raccogliere le informazione oggetto di indagine e dà l'opportunità di ottenere una classificazione omogenea delle informazioni raccolte.
La modalità di compilazione avviene tramite intervista ad alcuni rappresentanti del corpo insegnante di ciascun plesso scolastico, da parte della dietista della Società. La scheda di monitoraggio è composta da 8 domande a risposta chiusa (insufficiente, scarso, sufficiente, più che sufficiente, buono, distinto, ottimo). In dettaglio la scheda di monitoraggio proposta agli utenti del Servizio ristorazione scolastica è stata strutturata in tre sezioni. La *Prima Sezione* prende in esame i seguenti aspetti: Caratteristiche anagrafiche della Collettività consumatrice (plesso scolastico in esame), Caratteristiche anagrafiche degli intervistati (ruolo , elementi identificativi). La *Seconda Sezione*, si riferisce ai seguenti ambiti: Caratteristiche organolettiche dei prodotti finiti (sapore, odore, consistenza e presentazione dei piatti somministrati all'utenza), Caratteristiche merceologiche delle materie prime (solo per fornitura derrate), Grammature (se risultano sufficienti o insufficienti per l'età dell'utenza servita) Puntualità (Adeguatezza orari di arrivo dei pasti preparati e degli orari di somministrazione) Igiene del servizio (pulizia delle stoviglie, delle attrezzature e ambienti utilizzate per la somministrazione dei pasti , e del personale incaricato alla distribuzione), Comportamento del personale (disponibilità e cortesia delle addette alla distribuzione e rapporto con l'utenza), Capacità e tempestività di risolvere problematiche del servizio (quali incongruenze numero pasti ordinati e forniti, dubbi per utenza con diete speciali, costante contatto del personale addetto alla distribuzione con la cucina centralizzata di Mira), Soddisfazione della collettività servita, relativamente al servizio di ristorazione nel suo complesso. Per quanto riguarda la *Terza Sezione* il punteggio complessivo viene calcolato, con una semplice operazione aritmetica, facendo una media in base alle valutazioni espresse in numeri dal corpo insegnante intervistato.

Il giudizio complessivo dell'indagine svolta ha dato una media di punti 8,6. Il giudizio espresso dal corpo insegnati secondo la scala di valutazione sopra riportata risulta: buono/distinto. Il risultato conferma il dato dell'anno precedente (media punti 6 – buono/distinto).
In allegato (n.4) l'intera indagine di *customer satisfaction* condotta sul servizio di ristorazione scolastica.
Alla luce dei risultati sopra evidenziati si ritiene che, complessivamente, l'affidamento *in concessione rappresenti una gestione efficiente ed efficace del servizio, per il conseguimento degli obiettivi di interesse pubblico,* di convenienza economica e di garanzia di continuità del servizio.

3. Impianti Sportivi Comunali

NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE:

Risultano affidati in gestione ad Associazioni Sportive Dilettantistiche, o a Società Sportive Dilettantistiche, senza fini di lucro, i seguenti impianti sportivi comunali:

Denominazione impianto sportivo comunale	Ubicazione Frazione/ Quartiere	Ubicazione Indirizzo	associazione/gestore
Stadio comunale "E. Gazzetta" - Impianto sportivo Per il gioco del calcio di Mira	Mira	via G. di Vittorio 3	**USD Città di Mira**
Impianto sportivo per il gioco del calcio di Marano	Marano	via S. d'Acquisto,4	**ASD Marchi Marano Veneziano**
Impianto sportivo per il gioco del calcio Oriago	Oriago	Via Lago di Molveno	**ACD Oriago**
Impianto sportivo per il gioco del calcio Borbiago	Borbiago	Via Giovanni XXIII, 120	**Polisportiva Borbiago**
Impianto natatorio comunale (piscina comunale)	Mira	via G. di Vittorio 3	**SSD GP Nuoto Mira arl**
Impianto sportivo per il gioco del tennis di Mira	Mira	via G. di Vittorio 3	**Tennis Club Comunale Mira ASD**
Impianto sportivo per il gioco del tennis di Oriago	Oriago	Via Lago di Albano	**Tennis Club Comunale Mira ASD**
Impianto sportivo per il gioco del rugby di Mira	Mira	via Oberdan	**ASD Rugby Riviera 1975**

Gli impianti sportivi comunali rientrano tra i beni del patrimonio del Comune, precisamente tra quelli destinati a un pubblico servizio, essendo finalizzati a soddisfare l'interesse proprio dell'intera collettività per le diverse discipline sportive. Al fine di consentire il migliore utilizzo per la collettività gli impianti sportivi di proprietà pubblica possono essere trasferiti nella disponibilità dei privati mediante concessioni amministrative, purché ne facciano un uso finalizzato alla promozione dello sport, garantendone l'accesso alle varie associazioni sportive e all'utenza.

La normativa di riferimento per l'affidamento della gestione degli impianti sportivi è la seguente:
- il comma 25 dell'art. 90 della Legge n°289 del 27.12.2002, che prevede la possibilità, qualora l'ente pubblico territoriale non intenda gestire direttamente gli impianti sportivi, di affidarne la gestione in via preferenziale a società ed associazioni sportive dilettantistiche, enti di promozione sportiva, discipline sportive associate e federazioni sportive nazionali, sulla base di convenzioni che ne stabiliscono i criteri d'uso e previa determinazione di criteri generali ed obiettivi per l'individuazione dei soggetti affidatari, demandando alle regioni la disciplina delle modalità di affidamento;
- il comma 2 dell'art. 6 "Uso degli impianti sportivi" del D.Lgs. n. 38/2021, il quale prevede la possibilità, qualora l'ente pubblico territoriale non intenda gestire direttamente gli impianti sportivi, di affidarne la gestione in via preferenziale a società ed associazioni sportive dilettantistiche, enti di promozione sportiva, discipline sportive associate e federazioni sportive nazionali, sulla base di convenzioni che ne stabiliscono i criteri d'uso e previa determinazione di criteri generali ed obiettivi per l'individuazione dei soggetti affidatari;
- la Legge Regionale del Veneto 11 maggio 2015, n.8, in vigore dal 15 giugno 2015 avente per oggetto: "Disposizioni generali in materia di attività motoria e sportiva" che, in particolare, al titolo V, artt. 24 e 25, in esecuzione di quanto previsto dal richiamato comma 25 dell'art. 90 della Legge n°289 del 27.12.2002, disciplina l'affidamento della gestione degli impianti sportivi privi di rilevanza imprenditoriale di proprietà degli enti pubblici territoriali in via preferenziale a società ed associazioni sportive dilettantistiche, enti di promozione sportiva, discipline sportive associate e federazioni sportive nazionali, sulla base di convenzioni che ne stabiliscono i criteri d'uso e previa determinazione di criteri generali ed obiettivi per l'individuazione dei soggetti affidatari;

- il "Regolamento per la gestione e le modalità di affidamento degli impianti sportivi di proprietà comunale" approvato con deliberazione di C.C. n. 1 del 29.02.2016.

In particolare l'art. 3, comma 1, del citato "Regolamento per la gestione e le modalità di affidamento degli impianti sportivi di proprietà comunale" stabilisce, sulla base della normativa vigente e di quanto previsto dal Regolamento stesso, le seguenti competenze in capo alla Giunta Comunale:
- classifica gli impianti sportivi privi di rilevanza imprenditoriale e gli impianti con eventuale rilevanza imprenditoriale ai sensi di quanto previsto dalla L.R.V. n.8/2015 all'art.4, lett. g);
- definisce le eventuali tariffe che l'Amministrazione ritiene di dover garantire alla cittadinanza relativamente alla disciplina sportiva praticata in uno specifico impianto e il loro eventuale adeguamento nel tempo, avendo presente che dette tariffe dovranno essere determinate tenendo conto della natura pubblica del servizio teso a garantire la più ampia fruibilità da parte dei cittadini;
- definisce il canone che il concessionario deve versare al Comune;
- per gli impianti sportivi privi di rilevanza imprenditoriale, definisce il contributo che l'Amministrazione può erogare all'affidatario a copertura totale o parziale che lo stesso si assume nella gestione dell'impianto;
- individua gli elementi essenziali per la formalizzazione dei rapporti tra il Comune ed i soggetti concessionari approvando i relativi schemi di convenzioni – tipo;
L'insieme delle norme sopra richiamate consente l'affidamento degli impianti sportivi comunali privi di rilevanza imprenditoriale alle associazioni dilettantistiche senza fini di lucro e federazioni sportive dove, per impianti privi di rilevanza imprenditoriale, come previsto dall'art. 4, lett.g.) della L.R.V. n.8/2015 si intendono: "impianti sportivi che, per caratteristiche, dimensioni, ubicazione ed utilizzo, sono improduttivi di utili o i cui introiti sono insufficienti a coprire i costi di gestione".

Tutti gli impianti sportivi comunali come sopra elencati, con unica eccezione dell'impianto natatorio comunale per il quale si operarà opportuna disamina in seguito, sono stati classificati dall'Amministrazione comunale come impianti sportivi privi di rilevanza imprenditoriale ovvero "impianti sportivi che, per caratteristiche, dimensioni, ubicazione ed utilizzo, sono improduttivi di utili o i cui introiti sono insufficienti a coprire i costi di gestione".

In particolare, per quanto riguarda il gioco del calcio, i seguenti impianti:

- impianto sportivo comunale per il gioco del calcio di Marano, sito in via S. d'Acquisto, n. 10 in località Marano di Mira (VE),
- impianto sportivo comunale di Oriago, stadio "M. Parma", sito in via Lago di Molveno in località Oriago di Mira (VE),
- impianto sportivo comunale di Valmarana , stadio "E. Gazzetta", sito in via G. di Vittorio, n. 3 in località Mira (VE),
- impianto sportivo comunale per il gioco del calcio di Borbiago, sito in via Giovanni XXIII, n. 120 in località Borbiago di Mira (VE)

con deliberazione di Giunta Comunale n. 96 del 25/05/2021 avente ad oggetto "Atto di indirizzo per l'affidamento in gestione degli impianti sportivi comunali per il gioco del calcio per il periodo 2021-2024." sono stati classificati impianti "privi di rilevanza imprenditoriale" definendo, tra l'altro, il contributo che l'Amministrazione può erogare all'affidatario a copertura totale o parziale degli oneri che lo stesso si assume nella gestione dell'impianto;

Per quanto riguarda il gioco del tennis, i seguenti impianti:

- impianto sportivo comunale per il gioco del Tennis di Mira, sito in via G. Di Vittorio, n. 3 in località Valmarana di Mira (VE);
- impianto sportivo comunale per il gioco del Tennis di Oriago, sito in via Lago d'Albano, in località Oriago di Mira (VE);
con deliberazione di Giunta Comunale n. 125 del 06/07/2021 avente ad oggetto "Atto di indirizzo per l'affidamento in gestione degli impianti sportivi comunali per il gioco del tennis per il periodo 2021-2024."

sono stati classificati impianti "privi di rilevanza imprenditoriale", verificato che detti impianto presentano le caratteristiche di cui all'art. 4, lett. g) della L.R. 8/2015 e dell'art. 2 bis del citato "Regolamento per la gestione e le modalità di affidamento degli impianti sportivi di proprietà comunale" approvato con deliberazione di C.C. n. 1 del 29.02.2016.

Per quanto riguarda il gioco del rugby l'impianto sportivo comunale per il gioco del Rugby di Mira, sito in via Oberdan - Mira (VE) con deliberazione della Giunta Comunale n. 63 del 21/04/2016 avente ad oggetto: "Atto di indirizzo per l'affidamento dell'impianto sportivo Campo da Rugby sito in via Oberdan in Mira", è stato classificato ai sensi di quanto previsto dall'art. 3, comma 1 lett. b, del "Regolamento per la gestione e le modalità di affidamento degli impianti sportivi di proprietà comunale", quale "impianto privo di rilevanza imprenditoriale".

Gli impianti sportivi comunali sopra descritti possono pertanto rientrare tra i servizi pubblici locali privi di rilevanza economica in quanto una specifica valutazione dell'Amministrazione individua tali servizi come necessari per soddisfare gli interessi/bisogni della comunità di riferimento e per garantire l'omogeneità dello sviluppo e della coesione sociale. Per tali impianti vale l'imposizione al gestore di obblighi di servizio pubblico con compensazioni economiche, ovvero con contributi per la gestione. Tali obblighi sono definiti o individuati al fine di garantire la prestazione di servizi di interesse generale che un operatore, ove considerasse il proprio interesse commerciale, non si assumerebbe o non si assumerebbe nella stessa misura o alle stesse condizioni senza compenso. In questa tipologia di obblighi volti a soddisfare gli interessi della collettività, rientrano soprattutto le prestazioni richieste per garantire l'universalità e la socialità del servizio, garantendo, ad esempio, lo sviluppo delle attività a favore di particolari tipologie di utenti deboli o in fasce temporali con minore tasso di utilizzo o in rapporto a particolari condizioni di esecuzione. Per quanto finora esposto tali impianti rientrano nel perimetro dei servizi pubblici locali privi di rilevanza economica, vale a dire i servizi che non presentano una redditività (anche solo potenziale) e richiedono pertanto un intervento "decisivo" del Comune.
La loro distinzione rispetto ai servizi pubblici locali di rilevanza economica va effettuata tenendo conto che, per quest'ultimi, vale il criterio economico della **"remunerativit**à", intesa come redditività anche solo potenziale, cioè come la possibilità di coprire i costi di gestione attraverso il conseguimento di un corrispettivo economico nel mercato;
il carattere della redditività deve essere apprezzata caso per caso, considerando una serie di indici (si cita da ultimo sentenza del Consiglio di Stato n. 1784/2022) quali:
- la scelta organizzativa stabilita dall'ente per soddisfare gli interessi della collettività,
- le caratteristiche del servizio,
- le specifiche modalità della gestione e relativi oneri di manutenzione,
- il regime tariffario (libero ed imposto),
- la praticabilità di attività accessorie, ecc.

Nel perimetro dei servizi pubblici locali di rilevanza economica discorso a parte merita l'impianto natatorio comunale o piscina comunale. In merito a tale servizio sorgono dei dubbi circa la rilevanza economica, o meno, dello stesso. Infatti se è vero che il servizio trova remunerazione da sé con la potenziale capacità di produrre profitti è pur vero che la convenzione per la gestione dell'impianto pone delle limitazioni tariffarie prevedendo, altresì, l'obbligatorietà della gestione di corsi per particolari tipologie di utenze, determinandosi in tal modo un condizionamento dell'attività e della potenziale remunerativit̀. In questa fase si ritiene, pur con i dubbi sopra sollevati, di includere l'impianto natatorio comunale o piscina comunale nel perimetro dei servizi pubblici locali di rilevanza economica, riservandosi, per il futuro di operare gli opportuni approfondimenti necessari per una più puntuale e corretta valutazione.

Il percorso per l'affidamento della piscina comunale ha previsto:

- che con deliberazione di Giunta Comunale n. 154 del 16.06.2009, l'Amministrazione Comunale decideva di affidare, a seguito di selezione pubblica, secondo i criteri stabiliti dal Consiglio Comunale con la deliberazione n.9 del 25.03.2009, alla "Società Sportiva Dilettantistica G.P. Nuoto Mira a r.l." l'incarico della gestione dell'impianto natatorio comunale di Via G. di Vittorio per il periodo 01.07.2009 - 30.06.2012;
- che i "Criteri generali per l'affidamento in convenzione degli impianti sportivi comunali", modificati con delibera del C.C. n.9 del 25.03.2009, prevedono la possibilità per il soggetto affidatario di sottoporre all'Amministrazione Comunale, di norma entro 18 mesi dalla sottoscrizione della specifica convenzione, delle proposte di interventi sull'impianto convenzionato, finalizzati a garantire una maggiore fruibilità degli impianti, da eseguire a proprie spese o in compartecipazione con l'Amministrazione Comunale, a fronte di una ridefinizione della durata della convenzione per un periodo che dovrà garantire l'ammortamento delle somme investite, tenuto presente la spesa effettuata dall'affidatario nonché i vantaggi economici che ne deriveranno allo stesso a seguito del miglioramento apportato all'impianto;
- che la Società G.P. Nuoto Mira ha presentato in data 06.08.2010 il progetto preliminare, commissionato a propria cura e spese all'arch. Giancarlo Gruarin, dei lavori di manutenzione, adeguamento ed ampliamento degli impianti natatori comunali con previsione di lavori da effettuare in compartecipazione con l'Amministrazione Comunale;
- che la Giunta Comunale di Mira con delibera del 23 agosto 2010, n. 208 ha approvato il progetto preliminare relativo alla manutenzione, adeguamento ed ampliamento degli impianti natatori comunali redatto dall'architetto Giancarlo Gruarin con le modifiche apportate nel giugno 2010;
- che con la stessa delibera la Giunta Comunale di Mira ha approvato il quadro complessivo economico dei lavori in argomento il cui costo complessivo ammonta ad € 1.383.257,00 con previsione di oneri a carico del Comune per € 623.257,00;
- che in data 18.03.2011 (prot. Ente n.11988 del 19.03.2011) è stato presentato dala S.S.D. GP Nuoto a r.l. il progetto definitivo - esecutivo al fine di acquisire i relativi pareri di competenza da parte degli Enti preposti (C.O.N.I., VV.FF., U.L.S.S).;
- che con nota del 30.04.2011, con la quale è stato presentato il piano economico finanziario, la S.S.D. GP Nuoto a r.l. ha proposto che la durata della nuova convenzione sia pari a 17 anni, ritenendo tale periodo sufficiente ad ammortizzare le somme a proprio carico investite per la realizzazione degli interventi migliorativi dell'impianto stesso;
- che con deliberazione del C.C. n. 77 del 20.07.2011 è stata approvata la bozza della nuova convenzione tra l'Amministrazione Comunale e la S.S.D. GP Nuoto a rl e sono state definite le aree di competenza dei due settori dell'amministrazione comunale interessati e precisamente: la competenza del Dirigente del Settore Lavori Pubblici per tutto ciò che riguarda gli aspetti tecnici, in particolare per le manutenzioni disciplinate nell'allegato sub B), e la realizzazione da parte della Società G.P. Nuoto Mira, in compartecipazione con l'Amministrazione Comunale, degli interventi di manutenzione straordinaria, di miglioramento, di potenziamento e rinnovo degli impianti natatori comunali disciplinati nell'allegato sub C); e la competenza del dirigente Risorse Umane, Formative, Informative e Culturali per quanto riguarda gli aspetti relativi alla gestione amministrativa.

CONTRATTO DI SERVIZIO:

Attualmente la piscina comunale è gestita tramite Convenzione sottoscritta tra il Comune di Mira e la Società Dilettantistica G.P. Nuoto Mira a r.l. rep. n. 6661 del 13/12/2011, il cui termine di scadenza è fissato per il 12/12/2031 come disposto con deliberazione di Giunta Comunale n. 223 del 03-12-2020 avente ad oggetto "Proroga fino al 12/12/2031 della convenzione tra il Comune di Mira e la societa' G.P. nuoto r.l. ai sensi dell'art. 216 comma 2 del d.l. n. 34 del 19/05/2020, convertito nella l. n. 77 del 17/07/2020".
La convenzione rep. n. 6661 del 13/12/2011 ha per oggetto:
1) la risoluzione consensuale della Convenzione stipulata con la Società Sportiva Dilettantistica G.P. Nuoto Mira a r.l. in data 09 luglio 2009, Rep. n. 6450;

2) l'affidamento alla "Società Sportiva Dilettantistica G.P. Nuoto Mira a r.l." (d'ora innanzi "affidatario") della gestione dell'impianto natatorio (d'ora in avanti piscina) sito in via G. di Vittorio n. 15, come da planimetria allegata sub A) alla convenzione, di proprietà dell'Amministrazione Comunale.
Per gestione della piscina si intende:
- organizzazione e gestione di tutte le attività inerenti alla pratica del nuoto sia come attività didattica, sia come attività motoria e sia come pratica sportiva;
- conduzione degli impianti e delle apparecchiature, ivi comprese quelli tecnologici (impianto idrico, elettrico, di riscaldamento e di depurazione), alle condizioni prescritte dalla vigente specifica normativa e secondo i livelli di garanzia prescritti dalle vigenti norme tecniche ed igienico-sanitarie; utilizzando il personale necessario ed idoneo;
- esecuzione di tutte le operazioni per la manutenzione ordinaria e di pulizia degli impianti, alle strutture e degli arredi della piscina e di quelle di manutenzione straordinaria indicate nell'allegato sub B);
assunzione delle spese per l'approvvigionamento di materiali vari di consumo ad uso degli impianti nonché l'assunzione delle spese per acqua potabile, acqua per gli usi della piscina (acqua calda e sanitaria), gas metano per il riscaldamento, energia elettrica per forza motrice e per l'illuminazione, telefono, mediante stipula in proprio dei relativi contratti con le società erogatrici dei singoli servizi;
3) la realizzazione da parte della Società G.P. Nuoto Mira, in compartecipazione con l'Amministrazione Comunale, di interventi di manutenzione straordinaria, di miglioramento, di potenziamento e rinnovo degli impianti natatori comunali, così come elaborati dall'architetto Giancarlo Gruarin nel progetto preliminare approvato dalla Giunta Comunale di Mira con delibera del 23 agosto 2010, n. 208, aggiornato al giugno 2010. e dettagliatamente individuati nel progetto definivo-esecutivo presentato in data 18.03.2011, fatte salve eventuali modifiche dettate dagli Enti competenti a seguito dell'emanazione dei pareri di competenza che possono modificare il quadro economico dell'opera nonché alle condizioni richiamate nel disciplinare sulle modalità operative-realizzative.

VALORE COMPLESSIVO E SU BASE ANNUA DEL SERVIZIO AFFIDATO:

Richiamata la Convenzione sottoscritta tra il Comune di Mira e la Società Dilettantistica G.P. Nuoto Mira a r.l. rep. n. 6661 del 13/12/2011 ed in particolare l'art. 3 "Corrispettivo di gestione L'affidatario si impegna a versare all'Amministrazione Comunale un corrispettivo di gestione annuo, da versare in tre rate quadrimestrali posticipate, entro il giorno 5 del mese successivo alla scadenza di ogni quadrimestre. Il canone rimarrà invariato per i primi due anni di durata della convenzione. A partire dal terzo anno il canone sarà aumentato annualmente nella misura pari alla percentuale d'incremento del costo della vita (indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati) rilevato dall'I.S.T.A.T. al mese di luglio dello stesso anno e relativo ai dodici mesi precedenti. A seguito emergenza epidemiologica da Covid 19 il canone concessorio per l'anno 2022 pari all'importo complessivo di 7.198,62 euro (iva inclusa) è stato sospeso in seguito alla disapplicazione dell'art. 3 della convenzione rep. n. 6661 del 13/12/2011 disposta con deliberazione di Giunta Comunale n. 47 del 08/03/2022. Per l'anno 2023 è in fase di aggiornamento e applicazione il canone di gestione annuo.

CRITERI TARIFFARI E PRINCIPALI OBBLIGHI POSTI A CARICO DEL GESTORE IN TERMINI DI INVESTIMENTI, QUALITA' DEI SERVIZI, COSTI DEI SERVIZI PER GLI UTENTI:

La Convenzione rep. n. 6661 del 13.12.2011 avente ad oggetto "Convenzione con la Società Sportiva Dilettantistica G.P. Nuoto Mira a r.l. per la risoluzione consensuale anticipata della convenzione del 09.07.2009, rep. n. 6450 prot. n. 30690 e per l'affidamento in convenzione dell'impianto natatorio comunale di via G. Di Vittorio n. 15, per il periodo dal 13.12.2011 al 12.12.2028", con cui la Società Sportiva Dilettantistica G.P. Nuoto Mira a r.l. risulta gestore dell'impianto sportivo natatorio comunale, prevede:

- all'art. 3 – Corrispettivo di gestione – la corresponsione da parte dell'affidatario di un **canone di gestione** annuo all'Amministrazione Comunale che, a partire dal terzo anno di gestione, viene aumentato annualmente nella misura pari alla percentuale d'incremento del costo della vita (indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati) rilevato dall'I.S.T.A.T. al mese di luglio dello stesso anno e relativo ai dodici mesi precedenti;
- all'art. 4 - Gestione delle attività l'applicazione di un **piano tariffario** da parte del gestore per i corsi ed attività come riportati nella seguente tabella e l'organizzazione e la gestione di altre attività inerenti alla pratica del nuoto secondo turni, orari e tariffe ritenute opportune.

Preso atto che l'ultimo piano tariffario adottato con deliberazione della Giunta Comunale n. 146 del 10/08/2021 a seguito richiesta del gestore di revisione delle tariffe di utilizzo dell'impianto ai sensi dell'art. 5 della convenzione, risulta il seguente:

Tipologie	Tariffe
Scuola nuoto ragazzi 6/14 anni corso bimestrale a frequenza bisettimanale	€ 5,70 IVA esente a lezione
Scuola nuoto baby 3/5 anni corso bimestrale a frequenza bisettimanale	€ 6,40 IVA esente a lezione
Scuola nuoto adulti corso bimestrale a frequenza bisettimanale	€ 7,00 IVA esente a lezione
Scuola nuoto anziani	€ 5,15 IVA esente a lezione
Nuoto libero singola entrata	€ 6,00 IVA inclusa
Nuoto libero abbonamento 12 entrate	€ 60,00 IVA inclusa
Ingresso piscina scoperta feriale	€ 8,80 IVA inclusa
Ingresso piscina scoperta festivo	€ 12,20 IVA inclusa
Ingresso centri estivi comunali	€ 5,00 IVA inclusa

Considerato che come previsto dall'art. 5 Revisione delle tariffe della convenzione, *"a partire dal quarto anno dall'entrata in vigore della presente convenzione e, successivamente, con cadenza minima triennale dalla precedente richiesta l'affidatario potrà proporre all'Amministrazione una revisione delle tariffe indicate all'art. 4 non vincolata alla rilevazione ISTAT, se giustificata dall'andamento dei costi di gestione e dalle tariffe praticate presso le piscine comunali limitrofe, accompagnata da idonea documentazione dimostrativa. La decisione in merito verrà adottata con delibera di Giunta comunale, previa istruttoria del Responsabile del Servizio Sport. Contestualmente alla decisione in merito alla revisione straordinaria delle tariffe, la Giunta valuta anche un corrispondente adeguamento in misura proporzionale del corrispettivo di gestione di cui all'art. 3.*"
Vista la nota trasmessa in data 28/06/2022 prot. 31447 dalla Società Sportiva Dilettantistica G.P. Nuoto Mira a r.l contenente la richiesta di revisione delle tariffe ai sensi del summenzionato art. 5, della convenzione;
Considerato che l'Amministrazione comunale, a fronte della difficile situazione economico-finanziaria manifestatasi a partire dal 2020 a seguito dell'emergenza sanitaria da Covid-19, è intervenuta a sostegno del soggetto gestore dell'impianto natatorio comunale tramite specifici provvedimenti, ed in particolare:

- con deliberazione della Giunta Comunale n. 223 del 03/12/2020 avente ad oggetto "Proroga fino al 12/12/2031 della convenzione tra il Comune di Mira e la Societa' G.P. Nuoto Mira r.l. ai sensi dell'art. 216 comma 2 del D.L. n. 34 del 19/05/2020, convertito nella L. n. 77 del 17/07/2020", ha ritenuto di concedere, in applicazione dell'art. 216 comma 2 del D.L. n. 34/2020 del 19/05/2020, convertito nella L. n. 77 del 17/07/2020, la proroga triennale della Convenzione sottoscritta tra il Comune di Mira e la Società Dilettantistica G.P. Nuoto Mira a r.l. rep. n. 6661 del 13/12/2011, il cui termine di scadenza sarà pertanto il 12/12/2031 (anziché il 12/12/2028), al fine di consentire il graduale recupero dei proventi non incassati e l'ammortamento degli investimenti effettuati;
- con deliberazione della Giunta Comunale n. 43 del 09/03/2021 avente ad oggetto "Emergenza epidemiologica da Covid-19: disapplicazione art. 3 della convenzione tra il Comune di Mira e la Societa G.P. Nuoto Mira r.l (rep. n. 6661 del 12/12/2011) relativamente ai canoni concessori annualita' 2020 e 2021", ha ritenuto di disapplicare l'art. 3 della Convenzione sottoscritta tra il Comune di Mira e la Società G.P. Nuoto Mira a r.l. Rep. n. 6661 del 12/12/2011 riguardante i canoni concessori per le annualità 2020 e 2021;
- con deliberazione della Giunta Comunale n. 146 del 10/08/2021 avente ad oggetto "Revisione tariffe dell'impianto natatorio comunale ai sensi della vigente convenzione Rep. n. 6661 del 13.12.2011 con la società sportiva dilettantistica G.P. nuoto Mira a r.l.", ha approvato, nel rispetto del triennio di gestione previsto dalla convenzione per la richiesta di una revisione straordinaria delle tariffe non vincolata alle rilevazioni ISTAT, la revisione delle tariffe proposta dalla Società Sportiva Dilettantistica G.P. Nuoto Mira a r.l., con un aumento lineare del 5% non prevedendo il corrispondente adeguamento del corrispettivo di gestione a carico della Società Sportiva Dilettantistica G.P. Nuoto Mira a r.l. per l'intero periodo di validità triennale del presente piano tariffario, ovvero per il periodo 2021-2024;
- con deliberazione della Giunta Comunale n. 271 del 21/12/2021 avente ad oggetto "Emergenza epidemiologica da Covid-19: intervento a sostegno della societa'' G.P. Nuoto Mira r.l, gestore dell'impianto natatorio comunale (Convenzione rep. n. 6661 del 13.12.2011). Indirizzi.", ha altresì approvato, la concessione di un contributo straordinario di euro 15.000,00 a favore della Società Sportiva Dilettantistica G.P. Nuoto Mira a r.l. finalizzato ad agevolare il riequilibrio dei conti di gestione dell'impianto natatorio comunale e il contenimento delle perdite di gestione causate dai periodi di chiusura della piscina per l'emergenza sanitaria;
- con deliberazione della Giunta Comunale n. 47 del 08/03/2022 avente ad oggetto "Emergenza epidemiologica da Covid-19: disapplicazione art. 3 della convenzione tra il Comune di Mira e la Societa G.P. Nuoto Mira r.l (rep. n. 6661 del 12/12/2011) relativamente al canone concessorio annualita' 2022", ha ritenuto di disapplicare l'art. 3 della Convenzione sottoscritta tra il Comune di Mira e la Società G.P. Nuoto Mira a r.l. Rep. n. 6661 del 12/12/2011 riguardante il canone concessorio per l'anno 2022;

Considerato che dalla nota inviata dal soggetto gestore relativamente all'andamento dei costi di gestione si evince che la revisione del piano tariffario, unitamente agli altri interventi disposti con gli atti summenzionati, si pone quale ulteriore aiuto utile ed opportuno atto a favorire il contenimento delle perdite di gestione e che in particolare quale azione di contenimento della spinta inflattiva attestata al 7,8% nel mese di luglio 2022 che ha di fatto vanificato l'aumento delle tariffe pari al 5% applicato a partire da settembre 2021 a seguito approvazione della richiamata deliberazione della Giunta Comunale n. 146 del 10/08/2021;

Tenuto conto della Tabella di comparazione sotto riportata presentata per tipologie di attività con le piscine di Dolo, Stra, Spinea, Maerne e Mirano e precisamente (valori espressi in €):

Tipologie	MIRA	DOLO	STRA	SPINEA	MAERNE	MIRANO
Scuola nuoto	2 gg.a	2 gg.a	2 gg.a	2 gg a	2gg.a sett. 45'	2/3 gg.a sett. 45'

	sett. 45' bimensile	sett. 45' trimestrale	sett. 45' trimestrale	sett. quadrimestrale	mensile	mensile
Ragazzi	5,70	6,33	7,60	9	6,25	5,68/4,58
Baby	6,40	8,50	8,70	9	6,87	
Adulti	7	7,29	8	10	7,25	7/5,58
Anziani	5,15		-	8	6,25	
Nuoto libero						
Nuoto libero singola entrata	6	8	8,70	9	6,50	
Nuoto libero abbonamento 12 entrate	60	70		79	55	45/60,50
Ingresso piscina scoperta feriale	8,80	9	8		6	
Ingresso piscina scoperta festivo	12,20 (Reale 10)	9,50	8,70		7,50	
Ingresso centri estivi comunali	5					

(*) la durata del nuoto libero varia a seconda dell'impianto

Considerate tra l'altro le seguenti osservazioni a corredo della Tabella di comparazione presentata: <<*Ogni impianto ha una sua tipologia organizzativa che varia da corsi mensili, bimensili e trimestrali sempre con frequenza bisettimanale. La piscina comunale di Mirano invece organizza corsi mensili con frequenza trisettimanale, questo comporta che le tariffe sono più basse perché l'utenza deve frequentare di più rispetto alla consuetudine degli altri impianti in tabella.* >>;
Preso atto altresì che, sempre con nota prot. 31447 del 28/06/2022 la Società Sportiva Dilettantistica G.P. Nuoto Mira a r.l. ha trasmesso la richiesta di adeguamento tariffe accompagnata da relazione dell'aumento indiscriminato delle utenze energetiche evidenziando che <<*il gas nel 2022 nei primi 5 mesi ha già superato la somma di tutte le bollette del 2021, e la stessa energia elettrica è già oltre la metà del totale del 2021 con la conseguenza di aver portato ad un'inflazione di circa il 7% che ha ulteriormente compromesso i già precari equilibri economici/gestionali dell'impianto. A cui si è aggiunta l'apertura di una nuova piscina a Spinea che ha ulteriormente parcellizzato i potenziali frequentatori degli impianti natatori alla quale andrà ad aggiungersi l'apertura di un'altra piscina a Marghera che inevitabilmente graviterà anche sugli utenti di Malcontenta, disperdendo ancora gli utenti*>>;
A fronte delle osservazioni su riportate riguardanti l'andamento dei costi di gestione e l'analisi delle tariffe praticate presso gli impianti comunali limitrofi di Maerne, Mirano, Spinea, Dolo e Stra è stato proposto dal gestore un adeguamento delle tariffe vigenti prevedendo un aumento lineare del 10% con arrotondamenti.
Il **nuovo piano tariffario** viene pertanto riepilogato con la tabella seguente:

Tipologie	Nuove tariffe
Scuola nuoto ragazzi 6/14 anni corso bimestrale a frequenza bisettimanale	€ 6,20 IVA esente a lezione

Scuola nuoto baby 3/5 anni corso bimestrale a frequenza bisettimanale	€ 7,00 IVA esente a lezione
Scuola nuoto adulti corso bimestrale a frequenza bisettimanale	€ 7,70 IVA esente a lezione
Scuola nuoto anziani	€5,65 IVA esente a lezione
Nuoto libero singola entrata	€ 6,60 IVA inclusa
Nuoto libero abbonamento 12 entrate	€ 66,00 IVA inclusa
Ingresso piscina scoperta feriale	€ 9,60 IVA inclusa
Ingresso piscina scoperta festivo	€ 13,40 IVA inclusa
Ingresso centri estivi comunali	€ 5,50 IVA inclusa

Considerato che la citata convenzione prevede che la decisione in merito all'adeguamento proposto spetta alla Giunta Comunale e che contestualmente venga valutato un corrispondente adeguamento del corrispettivo in misura proporzionale all'aumento delle tariffe richieste, l'Amministrazione con deliberazione di Giunta Comunale n. 214 del 18/10/2022 ha approvato il nuovo piano tariffario proposto.

Responsabilità ed obblighi dell'affidatario: l'affidatario è responsabile della corretta esecuzione delle disposizioni e prescrizioni contenute nella convenzione Convenzione rep. n. 6661 del 13.12.2011 e, in particolare della gestione dell'impianto natatorio così come indicata all'art. 1 punto 2 della convenzione.

L'Affidatario s'impegna, ad eseguire opere di sistemazione del complesso natatorio ammontante a complessivi € 1.383.257,00 come da progetto preliminare dallo stesso presentato e dettagliatamente individuati nel progetto definivo-esecutivo presentato in data 18.03.2011, fatte salve eventuali modifiche dettate dagli Enti competenti a seguito dell'emanazione dei pareri di competenza che possono modificare il quadro economico dell'opera, nonché alle condizioni richiamate nel disciplinare sulle modalità operative - realizzative di cui all'allegato sub C. L'affidatario dovrà provvedere altresì senza difetto o ritardo alla manutenzione dell'impianto secondo quanto previsto all'allegato sub B della convenzione.

L'affidatario si assume la responsabilità diretta ed esclusiva per qualsiasi danno a cose o persone derivanti dall'uso proprio od improprio di beni mobili od immobili del Comune ricevuti in consegna. Esso è inoltre direttamente responsabile di tutti gli eventuali danni, di qualunque natura e/o per qualsiasi motivo arrecati a persone e/o a strutture e materiali.

Il Comune si riserva la facoltà di effettuare tutti i controlli necessari a verificare l'adempimento da parte dell'affidatario dei suddetti obblighi, la non osservanza dei quali può essere motivo di risoluzione della convenzione.

L'affidatario si impegna a presentare all'Amministrazione Comunale il bilancio consuntivo annuale della società, all'interno del quale devono figurare le spese e le entrate relative alla gestione dell'impianto in oggetto. Detto bilancio dovrà essere presentato entro 60 giorni dalla sua approvazione da parte della società e comunque non oltre il 30 giugno dell'anno successivo a quello di pertinenza del bilancio. L'affidatario si impegna inoltre a presentare una relazione annuale sull'attività complessiva svolta, sui risultati conseguiti, sui problemi emersi e modalità di risoluzione degli stessi. Resta inteso che l'Amministrazione Comunale non interverrà in alcun modo a ripianare eventuali deficit che la gestione della piscina dovesse produrre. L'affidatario dovrà inoltre comunicare al Comune il nominativo del Responsabile della gestione dell'impianto, quale unico interlocutore per l'Amministrazione relativamente a quanto previsto nel presente disciplinare.

Oneri a carico del Comune: L'Amministrazione Comunale si impegna, a finanziare economicamente le opere di sistemazione del complesso natatorio a proprio carico ammontanti a complessivi €. 623.257,00, come da progetto preliminare e quadro economico predisposto dal Responsabile del procedimento approvati con delibera di Giunta municipale n. 208 del 23.08.2010 e dettagliatamente individuati nel progetto definivo-esecutivo presentato in data 18.03.2011, fatte salve eventuali modifiche dettate dagli Enti competenti a seguito dell'emanazione dei pareri di competenza che possono modificare il quadro economico dell'opera.
L'Amministrazione Comunale si impegna altresì provvedere alle manutenzioni straordinarie di propria competenza secondo quanto previsto all'allegato sub B) della convenzione.
L'amministrazione si impegna a concedere fideiussione solidale a favore dell'Istituto per il Credito Sportivo e nell'interesse dell'Affidatario, a garanzia dell'esatto e puntuale adempimento di tutte le obbligazioni assunte quale parte mutuataria con detto Istituto.

ANDAMENTO ECONOMICO FINANZIARIO

QUADRO ECONOMICO

Manutenzione, adeguamento ed ampliamento degli impianti natatori comunali
Progetto definitivo/esecutivo

A. OPERE A CARICO DELLA SOCIETÀ GP NUOTO

a)	**Lavori e oneri di sicurezza**			
1.	Ampliamento zona ingresso ed uffici.		€ 52.000,00	
2.	Realizzazione di vasca esterna (compresi impianti):			
	- Strutture	€. 135.000,00		
	- Rivestimenti	€. 32.000,00		
	- Accessori	€. 10.000,00		
	- Locali interrati	€. 42.000,00		
	- Rivestimenti	€. 5.000,00		
	- Impianti Tecnologici	€. 76.000,00		
	- Passaggi obbligati	€. 12.000,00		
	- Solarium	€. 32.000,00		
		€. 344.000,00	€ 344.000,00	
3.	Adeguamento aerazione locali interrati		€ 14.000,00	
4.	Adeguamento impianto di filtrazione (vasca piccola)		€ 25.000,00	
5.	Serramenti zona vasche		€. 52.000,00	
6.	Nuova scala per ingresso al pubblico a servizio della tribuna		€. 8.000,00	
Totale lavori			**€ 495.000,00**	
Attuazione dei Piani di sicurezza			€ 5.000,00	
Totale lavori compresi oneri di sicurezza			**€ 500.000,00**	**€ 500.000,00**
b)	**Somme a disposizione**			
b.1	Fornitura e posa in opera Idro + Geyser su vasca esterna		€ 10.000,00	
b.2	Fornitura e posa in opera di servizi igienici prefabbricati		€ 11.000,00	
b.3	Recinzioni e sistemazioni esterni		€ 9.000,00	
b.4.	Spese tecniche generali intero progetto (progettazione, direzione lavori adempimenti coordinamento sicurezza, prove specialiste. Collaudi, contributo Inarcassa 2% compreso)		€ 150.000,00	

b.5	IVA 20% su spese tecniche	€	30.000,00	
b.6	IVA 10% su A	€	50.000,00	
	Totale somme a disposizione	**€**	**260.000,00**	**€ 260.000,00**
	COMPLESSIVAMENTE			**€ 760.000,00**

B. OPERE A CARICO DELL' AMMINISTRAZIONE COMUNALE

a)	**Lavori e oneri di sicurezza**			
1.	Adeguamento spogliatoi e servizi	€	70.000,00	
2.	Adeguamento impianto elettrico	€	170.000,00	
3.	Adeguamento centrale termica per rinnovo C.P.I.	€	60.000,00	
4.	Adeguamento impianto termoidraulico	€	90.000,00	
5.	Adeguamento condizionamento.	€	105.000,00	
	Totale lavori	€	**495.000,00**	
	Attuazione piani di sicurezza	€	5.000,00	
	Totale lavori compresi oneri di sicurezza	**€**	**500.000,00**	**€ 500.000,00**
b)	**Somme a disposizione**			
b.1	Imprevisti e allacciamenti	€	35.000,00	
b.2	Controllo e ripassatura manto di copertura	€	15.000,00	
b.2.	Attività di supporto al RUP per validazione progetto esecutivo	€	10.000,00	
b.3.	Attività di supporto giuridica per la stesura di convenzione	€	5.000,00	
b.4.	Accantonamento 2% art.92 del D.Lgs.163/2006 e s.m.i	€	4.257,00	
b.5	Assicurazione RUP	€	2.000,00	
b.6	Attività di istruttoria Enti (CONI, VVFF,ALS ecc.)	€	2.000,00	
b.7	IVA 10% su A	€	50.000,00	
	Totale somme a disposizione	**€**	**123.257,00**	**€ 123.257,00**
	COMPLESSIVAMENTE			**€ 623.257,00**

C.	IMPIANTO FOTOVOLTAICO (IVA compresa) da convenzionare con Ditta esterna	**€**	**250.000,00**

4. Servizi Cimiteriali

I servizi cimiteriali rivestono, per la loro rilevanza e per la loro universalità, un'importanza notevole nei rapporti che il cittadino intrattiene con l'Amministrazione Comunale e coinvolgono una varietà di ambiti spesso molto diversi tra loro:
- ambito socio-culturale, che tocca una sfera intima e privata della persona, dalle forti implicazioni affettive, morali e religiose;
- ambito igienico – sanitario ;
- ambito legato all'uso del territorio.

Oltre ai cittadini, intesi come familiari dei defunti, sono coinvolti dal servizio offerto dall'Ente anche le Imprese di Onoranze Funebri in quanto operatori economici del settore incaricati dai familiari per l'espletamento di alcuni servizi di competenza esclusiva.

Norme di riferimento

Le norme principali di riferimento per i servizi cimiteriali sono
- il D.P.R. 10 settembre 1990 n. 285 e s.m.i. "Regolamento di Polizia mortuaria"
- la Legge 30 marzo 2001 n. 130 "Disposizioni in materia di cremazione e dispersione delle ceneri"
- la Legge Regionale 4 marzo 2010 n. 18 "Norme in materia funeraria"
- il Regolamento Comunale di Polizia mortuaria approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 61 del 15.06.2011, e s.m.i. delibere C.C. n. 10 del 26.02.2019 e n. 26 del 14.04.2022.

L'Ente non si è ancora dotato di un Piano Regolatore Cimiteriale in grado di pianificare con un ampio arco temporale l'utilizzo degli spazi per sepolture nei vari cimiteri sulla base dell'andamento demografico della popolazione e delle richieste di servizi cimiteriali da parte della cittadinanza.

Edilizia cimiteriale

Il Comune di Mira, dispone di cinque cimiteri posti nelle seguenti località:
1. Mira Taglio
2. Oriago
3. Gambarare
4. Malcontenta
5. Marano Veneziano

Con l'esclusione del cimitero di Mira Taglio, che nel tempo non ha subito variazioni sostanziali, i cimiteri risultano oggi composti da una parte così detta "storica" e da un ampliamento più recente ove si concentrano soprattutto nuove infrastrutture per sepolture a terra, in loculi e ossari.
Tutti i cimiteri, sono dotati di servizi igienici (con l'esclusione del cimitero di Mira Taglio) e di un sistema automatizzato di apertura e chiusura dei cancelli.
Nel corso degli ultimi decenni gli investimenti per l'edilizia cimiteriale sono stati finalizzati principalmente alla realizzazione di nuovi spazi per sepolture reparti con la costruzione di nuove strutture per loculi ed ossari.

Appalto del servizio

Il servizio cimiteriale, è un servizio essenziale che viene affidato ad un soggetto terzo Gestore del Servizio mediante procedura di gara ai sensi delle vigenti normative. Le attività principali che il gestore deve eseguire sono le seguenti:
1- SERVIZIO CIMITERIALE: comprende le operazioni cimiteriali riguardanti l'inumazione, esumazione, tumulazione, estumulazione, traslazione, disposizione ceneri, ricognizione sepoltura in loculo, interventi di ripristino per l'usabilità dei manufatti, fornitura cassette di zinco e cofani in cellulosa, manutenzione campi di inumazione;

2- SERVIZIO DI CUSTODIA E SORVEGLIANZA DEL CIMITERO: consiste nel presidio dei Cimiteri da parte del concessionario. L'apertura e chiusura dei cancelli è agevolata dalla presenza dei dispositivi di automazione con programmazione degli orari;
3- SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEL VERDE DEL CIMITERO: comprende l'insieme di attività volte a garantire un consono livello di decoro estetico, funzionale e agronomico delle aree verdi;
4- SERVIZIO DI MANUTENZIONE ORDINARIA: comprende l'insieme della attività generali necessarie al mantenimento in della aree e dei manufatti cimiteriali, oltre che di tutte le strutture e impianti dedicati all'utenza. E' altresì compresa la fornitura di nuove lastre in marmo e sigilli in cls per chiusura dei loculi e degli ossari che si rendono nuovamente disponibili a seguito della scadenza del contratto di concessione cimiteriale.

I servizi offerti dalla ditta appaltatrice sono compensati con un canone annuo, fisso e invariabile sulla base del Capitolato Speciale d'Appalto che descrive e regolamenta il servizio in appalto.

Con determinazione n. 626 del 01.07.2021 avente ad oggetto "Determina a contrarre per affidamento dell'appalto dei Servizi cimiteriali e manutenzione ordinaria dei cinque cimiteri comunali per la durata di 24 mesi" sono stati approvati i documenti di gara per l'espletamento della procedura di scelta del contraente.
Il Quadro Economico dell'appalto del servizio è il seguente

SERVIZI	IMPORTI PARZIALI	IMPORTI TOTALI
Servizi a canone	€ 317.000,00	
Oneri sicurezza	€ 5.000,00	
Totale servizi + oneri sicurezza		€ 322.000,00
SOMME A DISPOSIZIONE		
Incentivi art. 113 D.Lgs 50/2016 (2% su totale A)	€ 0,00	
IVA 22%	€ 70.840,00	
Contributo ANAC	€ 225,00	
Spese pubblicità bando	€ 3.500,00	
Contributo S.U.A.VE.	€ 966,00	
Totale somme a disposizione		€ 75.531,00
TOTALE A + B		€ 397.531,00

A seguito di procedura di gara per la scelta del contraente, secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, gestita dalla S.U.A. Città Metropolitana di Venezia, è stato aggiudicato l'appalto del servizio all'operatore economico "Cooperativa Sociale Barbara B" di Torino giusta determinazione n. 1166 del 23/11/2023 che ha impegnato la spesa necessaria.
Con con successivo atto rep. 6862 del 18/03/2022, in forma pubblica, è stato stipulato il relativo contratto d'appalto che prevede i seguenti costi.

	IMPORTI PARZIALI	IMPORTI TOTALI
Servizi a canone	€287.471,34	

Oneri sicurezza	€ 5.000,00	
Totale servizi + oneri sicurezza		€ 292.471,34
IVA 22%		€ 64.343,69
TOTALE		€ 356.815,03

La durata del servizio è stabilita in 24 mesi decorrenti dal 01/12/2021 al 30/11/2023.

Gli uffici comunali sono tenuti al controllo della qualità del servizio erogato mediante verifiche e sopralluoghi presso i cimiteri comunali; durante l'esecuzione del suddetto servizio sono state riscontrate alcune criticità e difformità rispetto agli obblighi contrattuali: in particolare sono state riscontrate carenze nella manutenzione di aree e locali cimiteriali, quali diserbo dei viali e pulizia dei servizi igienici, e per servizi espletati da un numero insufficiente di operatori. Tali difformità hanno comportato formali richiami e l'applicazione di alcune penali.

A seguito della deliberazione di Giunta Comunale n. 223 del 24/10/2023 avente ad oggetto "Affidamento dei servizi cimiteriali e manutenzione ordinaria dei cimiteri comunali - Atto d'indirizzo" si è provveduto ad affidare il servizio in argomento per un periodo transitorio dal 01/12/2023 al 30/10/2024 ad altra ditta appaltatrice Cooperativa Sociale Arcobaleno con sede in Chioggia (Ve), giusta determinazione di affidamento n. 1185 del 28/11/2023.

Sistema tariffario

Gli utenti dei cimiteri, a fronte dell'erogazione dei vari servizi, sono tenuti al pagamento di apposite tariffe.
Con deliberazione di Giunta Comunale n. 68 del 28/03/2023 sono state aggiornate sia le tariffe per operazioni cimiteriali (sepolture in loculo o a terra, deposito ceneri, ecc.), sia per la concessioni di spazi per sepoltura (loculi, cellette ossario, ecc.).
Le tariffe per le operazioni cimiteriali sono riportate nella tabella che segue(valori in Euro):

Allegato: **Tabella A - TARIFFE PER OPERAZIONI CIMITERIALI**

OPERAZIONE CIMITERIALE	TARIFFE D.G.C. 45/2019	NUOVE TARIFFE
1 - immissione di urna o più cassettine di resti ossei/urna cineraria, in loculo contente o meno un feretro (la durata della concessione corrisponde a quella del loculo ospitante)	140	162
2 A – inumazione ordinaria in campo comune (anni 10 no rinnovo); pagante (anni 30 no rinnovo)	255	295
2 B - Reinumazione di resti non mineralizzati in nuova fossa (compresa esumazione)	535	618
3 – inumazione ordinaria fanciulli (età max 10 anni) in campo comune (anni 10 no rinnovo)	165	190
4 – esumazione ordinaria fanciulli (età max 10 anni) con richiesta di raccolta dei resti mortali	120	139
5 – esumazione ordinaria da campo comune/pagante/indecomposti/speciale/con richiesta di raccolta resti mortali	215	248
6 – esumazione straordinaria	300	347
7 – tumulazione salma in loculo comunale e chiusura con muretto o piastra in cemento armato	205	237
8 - tumulazione provvisoria salma in loculo comunale/privato e chiusura	205	237
9 – canone annuo per deposito salma in loculo comunale (loculi previsti con delibera/determina) destinato alla provvisorietà	80	92
10 – estumulazione salma da loculo comunale/privato provvisorio per traslazione e tumulazione definitiva in altro loculo	190	220
11 – estumulazione ordinaria salma da loculo comunale con richiesta di raccolta resti mortali	190	220
12 – estumulazione straordinaria salma da loculo comunale	215	248
13 A – tumulazione o estumulazione resti ossei/ ceneri in ossario/cinerario individuale	80	92
13 B - deposito di resti ossei o ceneri in ossario comune (per ogni feretro) escluso deposito derivanti da esumazioni programmate	80	92
14 – immissione di urna cineraria in ossario individuale già dato in concessione contenente altri resti/ceneri	80	92
15 – ricevimento salma/resti ossei/ceneri di salma non avente diritto ai sensi dell'art. 50 DPR 285/90	95	110
15 bis (nuovo) – ricevimento salma/resti ossei/ceneri di salma ai sensi dell'art.24, comma 7 del Regolamento di Polizia Mortuaria vigente	110	
16 – tumulazione/estumulazione loculo in cappellina di famiglia (loculo disposto frontalmente, esclusa rimozione e posa sigillo in marmo)	205	237
17 – tumulazione/estumulazione in loculo disposto lateralmente in cappellina di famiglia (esclusa rimozione e posa sigillo in marmo) e in loculo comunale	300	347

5. Servizio di trasporto scolastico e di accompagnamento per gli alunni delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado.

NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE:

Nel corso dell'anno 2023 il Comune di Mira ha affidato a terzi mediante procedura ad evidenza pubblica, ai sensi dell'ex art. 60 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50 - codice dei contratti pubblici, il servizio di trasporto scolastico e di accompagnamento per gli alunni delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado per gli anni scolastici 23-24, 24-25, 25-26. Attraverso il servizio di trasporto scolastico il Comune di Mira intende garantire, a un congruo numero di alunni della scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado, la prestazione che consiste nel tragitto di andata dai luoghi di residenza o dai centri di raccolta, ove previsti, e ritorno in orari antimeridiani e pomeridiani secondo il calendario scolastico (indicativamente da calendario scolastico Regionale giorni n. 185 per le Scuole dell'infanzia e giorni n. 170 per Scuole primarie e Scuole secondarie di I grado). Per l'accesso a tale servizio è prevista una tariffa a carico delle famiglie, da versare in un'unica soluzione oppure in caso di particolari esigenze, in due rate durante l'anno scolastico. I percorsi gli orari e le modalità di svolgimento del servizio sono indicati nel Capitolato Speciale d'Appalto. Il servizio di trasporto scolastico è inoltre disciplinato da uno specifico Regolamento comunale.

Il trasporto scolastico è in funzione dell'attività didattica (la data precisa viene stabilita di anno in anno dal calendario scolastico regionale), da lunedì al venerdì, e serve gli alunni della scuola dell'infanzia, primaria e gli studenti della scuola secondaria di primo grado. Il servizio è articolato su n. 5 (cinque) giorni settimanali, in orario antimeridiano e pomeridiano, nell'arco temporale da settembre a giugno, all'interno del calendario scolastico. Il servizio si svolge sui percorsi e secondo gli orari indicati annualmente nel "Piano di trasporto scolastico" predisposto dal Comune sulla base delle iscrizioni al servizio raccolte. Il Piano determina la localizzazione delle fermate, dei percorsi e contiene l'indicazione degli orari. Gli itinerari, i plessi serviti, le fermate, i punti di raccolta, gli orari, il numero di utenti, possono subire variazioni al verificarsi di circostanze non prevedibili, e in ogni caso in relazione a nuove esigenze che si dovessero prospettare nel corso dell'anno scolastico.

Con determinazione n. 2157 del 06-07-2023 della Città Metropolitana di Venezia, per conto del Comune di Mira, il servizio di trasporto scolastico e di accompagnamento per gli alunni delle scuole infanzia, primarie e secondarie di 1° grado per gli anni scolastici 2023/2024-2024/2025-2025/2026 è stato aggiudicato a favore dell'operatore economico Euro Tours Srl C.F./P.IVA 01831840267.

CONTRATTO DI SERVIZIO:

Viste le risultanze di gara, come rilevabile dalla determinazione dirigenziale n. 2157 del 06-07-2023 della Città Metropolitana di Venezia, avente ad oggetto: "Stazione Unica Appaltante Città Metropolitana di Venezia per conto del Comune di Mira. Approvazione proposta di aggiudicazione e aggiudicazione a favore dell'operatore economico Euro Tours Srl C.F./P.IVA 01831840267 del servizio di trasporto scolastico e di accompagnamento per gli alunni delle scuole infanzia, primarie e secondarie di 1° grado per gli anni scolastici 2023/2024-2024/2025-2025/2026 CIG N. 9778939BBD", con determinazione del Dirigente del Settore 1 - Servizi al Cittadino del Comune di Mira n. 706 del 21.07.2023 si è preso atto dell'aggiudicazione definitiva ad opera della Stazione Unica Appaltante della Città Metropolitana di Venezia dell'appalto in oggetto all'operatore economico Euro Tours srl, C.F e P.IVA 01831840267, impegnando a favore dell'aggiudicatario la somma di euro 1.118.126,59 comprensivi di IVA e oneri per la sicurezza pari a zero.
A fronte di tale affidamento è stato stipulato il Contratto di Servizio relativo al servizio servizio di trasporto scolastico e di accompagnamento per gli alunni delle scuole infanzia, primarie e secondarie di 1° grado (CIG 9778939BBD) al Rep. 6892 del 01/12/2023.

VALORE COMPLESSIVO E SU BASE ANNUA DEL SERVIZIO AFFIDATO:

Richiamato in particolare il Contratto Rep. 6892 del 01/12/2023 sottoscritto dal Comune di Mira e dell'operatore economico Euro Tours Srl C.F./P.IVA 01831840267 relativo al servizio di trasporto scolastico e di accompagnamento per gli alunni delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado per gli anni scolastici 23-24, 24-25, 25-26 si evidenzia che risultano affidate in appalto le seguenti prestazioni, rispettivamente, principale e secondaria: la **prestazione principale** riguarda il servizio di trasporto scolastico a favore degli alunni frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie esecondarie di primo grado dei diversi II.CC.SS. Luigi Nono, Adele Zara e Cesco Baseggio e dovrà essere effettuato nelle diverse località tutti i giorni, dal lunedì al venerdì. Il trasporto dovrà essere effettuato sulla base dei percorsi e orari antimeridiani e pomeridiani del piano del trasporto scolastico e comprende anche le cosidette uscite didattiche ovvero il trasporto di andata e ritorno di alunni delle scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado per tutte le iniziative di tipo scolastico (per ricorrenze e celebrazioni, culturali, musicali, sportive, ecc.) che la ditta appaltatrice dovrà effettuare in orario scolastico compatibile con il servizio ordinario e con gli stessi mezzi su richiesta del Comune o della Scuola. La **prestazione secondaria** riguarda il servizio di assistenza, accompagnamento e sorveglianza sui mezzi destinati al trasporto degli utenti delle scuole.

Per quanto riguarda il valore dell'appalto la somma complessivamente impegnata per il servizio di trasporto scolastico per gli anni scolastici 2023/2024-2024/2025-2025/2026 ammonta a € 1.140.480,00 (Iva inclusa), di cui € 0,00 per oneri relativi alla sicurezza non soggetti a ribasso d'asta, corrispondente all'importo annuale pari a 380.160,00 (Iva inclusa).

La fruizione del servizio di trasporto scolastico è riservata agli utenti effettivamente iscritti allo stesso come previsto nel Capitolato Speciale d'Appalto. Alla determinazione delle tariffe provvede il Comune al quale sono destinati i relativi introiti. Il Comune provvede direttamente, a propria cura e spesa, alla riscossione delle tariffe per l'uso del servizio di trasporto scolastico.

CRITERI TARIFFARI E PRINCIPALI OBBLIGHI POSTI A CARICO DEL GESTORE IN TERMINI DI INVESTIMENTI, QUALITA' DEI SERVIZI, COSTI DEI SERVIZI PER GLI UTENTI:

Il servizio di trasporto scolastico è garantito dall'Amministrazione Comunale ed è offerto a bambini e ragazzi che frequentano le scuole dell'infanzia, le scuole primarie e secondarie di primo grado statali del territorio comunale. Il servizio di trasporto scolastico è qualificabile come servizio strumentale all'attività scolastica, strettamente correlato al diritto all'istruzione (l' art. 5 del d.lgs. n. 63/2017, prevede per il servizio di trasporto scolastico che "*... Le regioni e gli enti locali, nell'ambito delle rispettive competenze, assicurano il trasporto delle alunne e degli alunni delle scuole primarie statali per consentire loro il raggiungimento della più vicina sede di erogazione del servizio scolastico. Il servizio e' assicurato su istanza di parte e dietro pagamento di una quota di partecipazione diretta, senza nuovi o maggiori oneri per gli enti territoriali interessati. ... nei limiti dell'organico disponibile e senza nuovi o maggiori oneri per gli Enti pubblici interessati"*).

La determinazione delle tariffe a carico degli utenti, relative al servizio di trasporto scolastico, è in capo al Comune attraverso gli organi competenti. Con Deliberazione di Giunta Comunale n. 37 del 28.02.2023 sono state determinate le seguenti tariffe per l'anno scolastico 2023/24 con decorrenza 1° settembre 2023:
- l'importo della tariffa per il servizio di trasporto scolastico pari ad euro 177,28 (Iva compresa) da corrispondersi in un'unica soluzione da versarsi all'atto dell'iscrizione dell'alunno al servizio, ovvero da suddividersi, su richiesta, in due rate, pari a 88,64 euro (Iva compresa) ciascuna, da versare la prima all'atto dell'iscrizione dell'alunno al servizio e la seconda entro il 15 gennaio;
- esenzione dal pagamento della tariffa relativa al trasporto scolastico per il terzo figlio (e successivi), alunno di scuole dell'infanzia, primarie o secondarie di primo grado, in presenza di altri due figli che utilizzano contemporaneamente il medesimo servizio; possibilità di pagamenti nella misura di un nono per i mesi effettivi

di utilizzo del servizio in caso di nuove iscrizioni o trasferimenti in scuole del Comune nel corso dell'anno scolastico.
Per l'anno 2022 risulta accertata a titolo di tariffa per il servizio di trasporto scolastico a carico degli utenti la somma di euro 49.909,21.

La Società appaltatrice, nell'espletamento del servizio di trasporto scolastico per gli anni scolastici 2023/2024-2024/2025-2025/2026 si obbliga in particolare a:
- assicurare il servizio nel periodo di durata dell'appalto con l'impiego di personale sufficiente per l'espletamento delle mansioni richieste;
- adibire un numero di mezzi sufficienti a garantire sempre e in ogni caso il servizio, tenendo conto del numero posti a sedere/numero dei bambini trasportati e del numero minimo di mezzi previsti;
- assumersi tutti gli oneri, nessuno escluso relativi ai mezzi forniti;
- effettuare i percorsi stabiliti dal **Piano del trasporto scolastico**;
- assumere i costi derivanti da percorrenze, estranee agli itinerari previsti, effettuate per qualunque tipo di manutenzione ed intervento sugli automezzi;
- assicurare la costante efficienza degli automezzi impiegati per il servizio;
- garantire la continuità del servizio di trasporto servendosi di mezzi e risorse che riterrà più opportune. Nel caso in cui uno o più mezzi non possano proseguire il servizio a causa di avaria o incidente l'Appaltatore dovrà garantire celermente il servizio sostitutivo dal verificarsi dell'inconveniente. Di tale eventualità dovrà essere data tempestiva notizia al Comune e alla Scuola;
- trasportare gli alunni sotto la propria responsabilità dal luogo di partenza a quello di arrivo: è tenuto a rispondere oltre che del ritardo nell'adempimento o nell'esecuzione del trasporto di qualsiasi sinistro che colpisca persone e cose;
- individuare un proprio referente quale responsabile del servizio di trasporto scolastico, che dovrà tenere i contatti con i Servizi Educativi del Comune per qualsiasi genere di necessità e dovrà essere raggiungibile telefonicamente;
- poiché le funzioni richieste sono classificate tra i servizi pubblici essenziali dalla legislazione vigente, l'Appaltatore si impegna ad assicurare la continuità del servizio di trasporto scolastico garantendo i contingenti minimi in caso di sciopero del personale, ai sensi delle norme vigenti in materia di servizi pubblici essenziali e di autoregolamentazione del diritto di sciopero;
- garantire l'osservanza e l'applicazione delle norme di sicurezza nei luoghi di lavoro e di prevenzione degli infortuni stabiliti dalla vigente normativa in materia. L'Appaltatore è tenuto a dare all'autorità scolastica e al Comune, di volta in volta, immediata comunicazione telefonica di tutti gli incidenti verificatisi qualunque importanza essi rivestano e anche quando nessun danno si sia verificato;
- formare e addestrare il proprio personale relativamente alla conoscenza dei percorsi e ai compiti che deve svolgere.

QUANTIFICAZIONE DEL COSTO DEL SERVIZIO
I dati principali di riferimento per dimensionare il servizio di trasporto scolastico sono:
1. alunni trasportati 310 scritti nell'anno 2022/2023;
2. orari: da lunedì a venerdì;
3. scuolabus n. 7 (sette) oltre alla riserva;
4. i mezzi da utilizzare nel nuovo servizio dovranno essere immatricolati all'origine almeno in classe ambientale Euro 6;
5. km annuali percorsi stimati: km **65.312 km** annuali (al netto di uscite didattiche);
6. Itinerari: come indicati nel "*Piano di trasporto scolastico*".

COSTO DEL SERVIZIO
Il servizio scuolabus è stato affidato per il periodo dal 01/01/2022 al 30/06/2023 per un importo complessivo

di € 501.760,00 euro oltre IVA, al Raggruppamento Temporaneo di Imprese (RTI) tra le ditte Pilotto Viaggi Srl con sede a Cavarzere (VE) C.F. 02694780277 (mandataria) e Pegaso Viaggi Srl con sede a Mira (VE) C.F. 03758340271 (mandante). Il servizio veniva svolto secondo i dati principali di riferimento elencati come sopra dai punti 1 a 6. Per quanto riguarda il personale, risulta la seguente forza lavoro: n. 7 autisti e n. 4 accompagnatori dal lunedì al venerdì. Si riportano gli importi e il numero di ore lavoro per anno scolastico e precisamente:

Descrizione	Liv. - costo orario	Ore lavoro annuali	Costo totale annuale	CCNL
1 - autista	C2 – € 15,73*	740	13.478,12**	ANAV
2 - autista	C2 – € 15,73*	850	15.208,42**	ANAV
3 - autista	C2 – € 15,73*	740	13.478,12**	ANAV
4 - autista	C2 – € 21,00	510	10.710,00	ANIASIA
5 - autista	C2 – € 21,00	925	19.425,00	ANIASIA
6 - autista	C2 – € 15,73*	1.110	19.298,22**	ANAV
7 - autista	C2 – € 21,00	612	12.852,00	ANIASIA
1 - accompagnatore	C3 – € 20,50	925	18.962,50	ANIASIA
2 - accompagnatore	C3 – € 20,50	647,50	13.273,75	ANIASIA
3 - accompagnatore	C3 – € 14,94*	647,50	11.151,57**	ANAV
4 - accompagnatore	C3 – € 14,94*	740	12.893,52**	ANAV

*costo orario del personale al netto del valore del ticket restaurant (buono pasto) o di servizio mensa aziendale, secondo le condizioni previste dai rispettivi Contratti Collettivi (CCNL).
**costo totale annuale comprensivo del valore del ticket mensa.

Insieme per l'ambiente

ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Obiettivi della ricerca e metodologia di rilevazione

Obiettivi della ricerca

La presente relazione si inserisce nella tradizione di attenzione all'ascolto della propria utenza da parte di ASVO.
Gli obiettivi principali della rilevazione di Customer Satisfaction sono i seguenti:

- Misurare i livelli di Customer Satisfaction per i servizi prestati, con la definizione e presentazione di indici sintetici ed analitici appropriati per ogni servizio;
- Verificare in termini di trend l'andamento degli indicatori, grazie alla presenza di dati pregressi, rispetto agli anni precedenti;
- Fornire una mappa strategica riferita ai punti di forza e di miglioramento in cui sia evidenziato il posizionamento dei singoli criteri valutati;
- Fornire una indicazione puntuale sugli aspetti verso cui si riversano le aspettative della clientela per un miglioramento degli standard di qualità del servizio;
- Verificare il livello di conoscenza e la percezione che gli utenti hanno di ASVO;
- Registrare le spontanee proposte degli utenti sulla qualità e miglioramento della gestione dei servizi.

Negli aspetti di Customer Satisfaction la rilevazione è, dal punto di vista metodologico-operativo, conforme agli orientamenti stabiliti dalle "Linee Guida UNI 11098 per la Customer Satisfaction Measurement (CSM) nei servizi pubblici locali".

Fattori di analisi

Aspetti di prodotto / servizio:

- La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco
- La frequenza del servizio di raccolta della carta
- La frequenza del servizio di raccolta della plastica *(new)*
- Gli orari della raccolta porta a porta
- La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali che utilizza
- La dislocazione dei contenitori stradali che utilizza
- L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore
- La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali
- La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette
- L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale
- L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti
- Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini
- Gli orari di accesso al centro di raccolta
- Il servizio svolto dal centro di raccolta
- Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti
- Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto
- Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche *(new)*

Fattori di analisi

Aspetti di relazione:

- Gli orari di apertura degli uffici
- La cortesia e competenza del personale
- I tempi di risposta alle richieste del cliente
- I tempi di attesa agli sportelli
- I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center
- La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet *(new)*
- La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo *(new)*
- I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata

I comuni serviti da ASVO presentano diverse modalità del servizio ed alcuni item sono stati esclusi lì dove alcuni servizi non vengono forniti.

Indicatori analizzati

MEDIA DI SODDISFAZIONE:

Valutazione su una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente) della soddisfazione percepita.
Il valore espresso è una media su scala da 1 a 10.
Domanda: Quanto è soddisfacente a suo parere questo aspetto?

INDICE DI SODDISFAZIONE:

È la quota dei soddisfatti ossia degli intervistati che esprimono un giudizio di soddisfazione maggiore o uguale a 6.
L'indice è espresso in centesimi e può, quindi, variare da 0 a 100, dove 0 = nessuno soddisfatto e 100 = tutti soddisfatti.

MEDIA DI IMPORTANZA:

Valutazione su una scala da 1 (per nulla importante) a 10 (molto importante) delle aspettative degli utenti rispetto ad ogni singolo item.
Il valore espresso è una media su scala da 1 a 10.
Domanda: Quanto è importante migliorare questo aspetto (investendo risorse)?

GAP:

È il valore che indica la differenza tra l'indice di importanza (scala 1 – 10) e la media di soddisfazione (scala 1 – 10) ossia tra le aspettative e le percezioni rispetto ad un determinato aspetto.

Il Campione

La raccolta delle informazioni è avvenuta nel corso dei mesi di agosto e settembre 2021 ed è stato intervistato un campione di 1110 utenti (736 privati e 374 operatori economici). Sono stati definiti 2 questionari, ciascuno dedicato ad uno specifico target di utenti (domestici / commerciali).

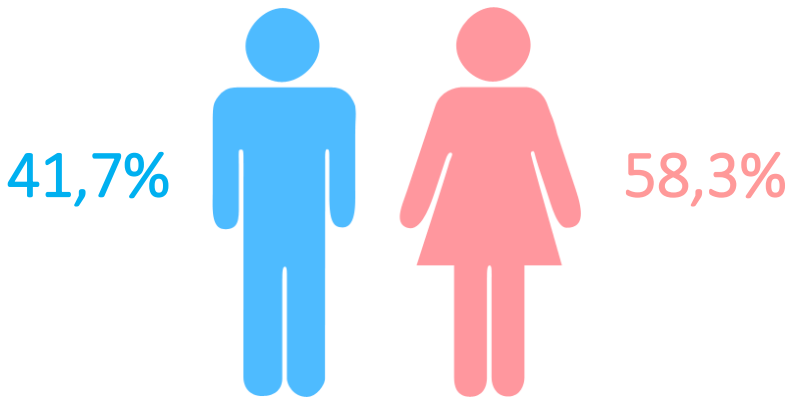
L'intervista è stata condotta con sistema CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing) e ci si è rivolti alla persona che si occupa dei rapporti con l'azienda che offre i servizi pubblici locali oppure al titolare dell'attività. Si rimanda alla tabella per la descrizione del campione complessivo.

I dati delle due utenze sono stati ponderati in base al peso effettivo delle singole zone sull'intero bacino di operatività di ASVO.

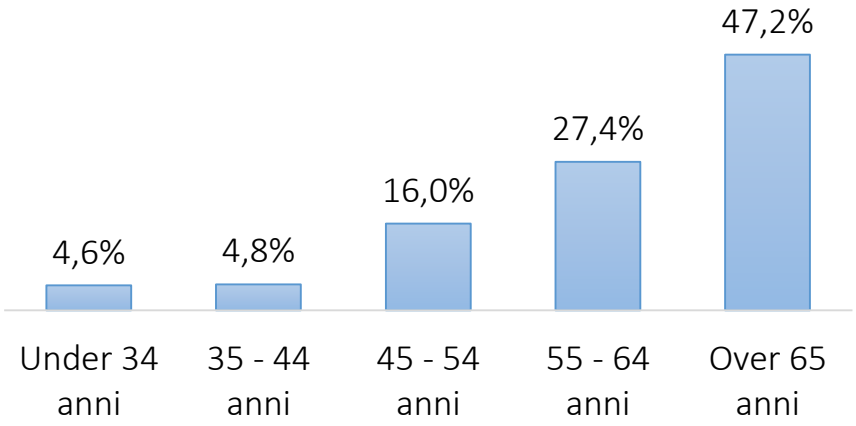
Totale campione	N Totale	% Totale	N Utenze domestiche	% Utenze domestiche	N Utenze commerciali	% Utenze commerciali
Caorle	200	18,0%	130	17,7%	70	18,7%
Concordia Sagittaria	102	9,2%	71	9,6%	31	8,3%
Portogruaro	311	28,0%	210	28,5%	101	27,0%
San Michele al Tagliamento	160	14,4%	100	13,6%	60	16,0%
San Stino di Livenza	132	11,9%	82	11,1%	50	13,4%
Resto dei Comuni	205	18,5%	143	19,5%	62	16,6%
Totale	1110	100,0%	736	100,0%	374	100,0%

Il Campione

Genere



Classe di età



Dati generali:
Indice di soddisfazione generale
ed Indice sintetico di soddisfazione (CSI)

Dati di sintesi

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE è calcolato in base alla risposta ad una domanda diretta:

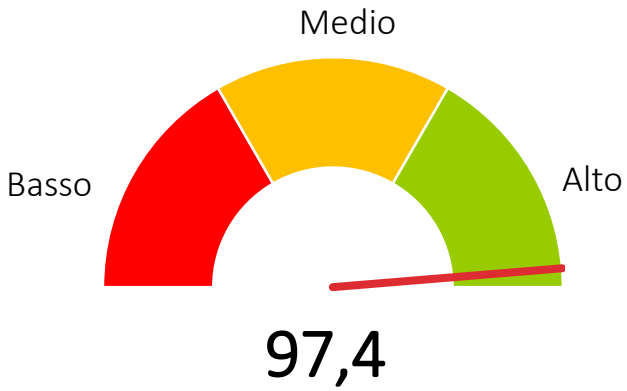
«Secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente), come giudica complessivamente il servizio prestato da ASVO?»

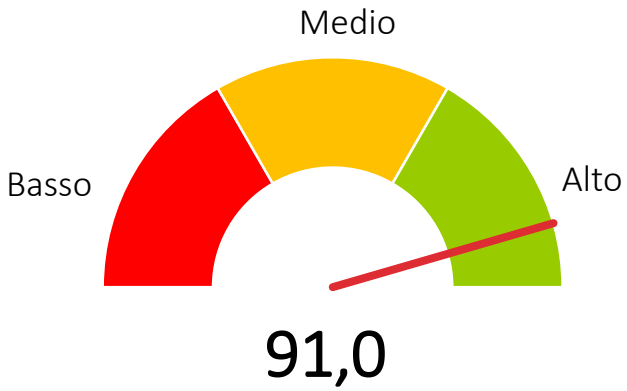
Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che danno una valutazione uguale o maggiore di 6.

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE è costruito tramite 2 fasi:

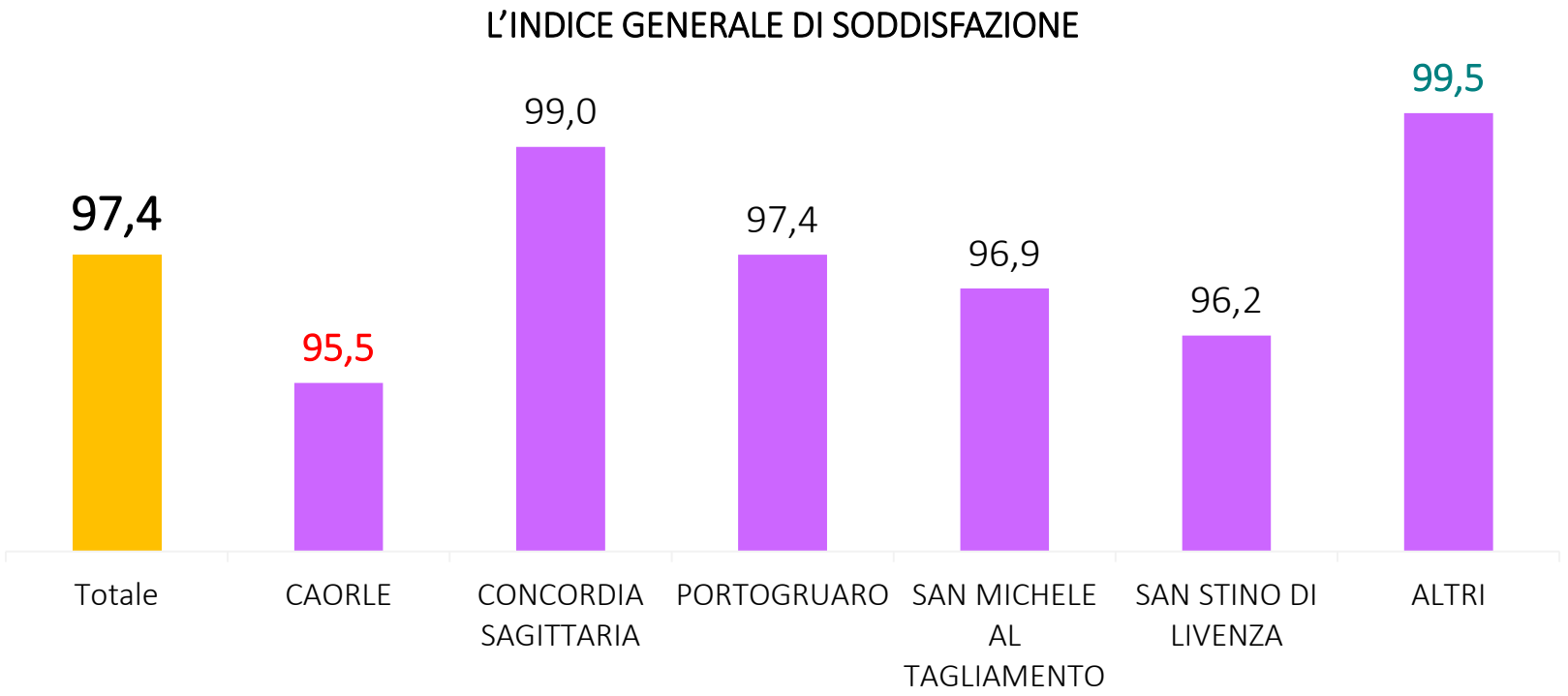
1. definizione per ogni item analizzato dell'indice di soddisfazione (quota di clienti soddisfatti – valutazione maggiore o uguale a 6 su scala da 1 a 10);
2. ponderazione di tali indici di soddisfazione per l'importanza del singolo item misurata in base alle percezioni dei clienti.

Il valore risultante da queste fasi è espresso su una scala che va da 0 a 100 e sintetizza così i valori di soddisfazione e di importanza attribuiti ai fattori di analisi in un unico valore.



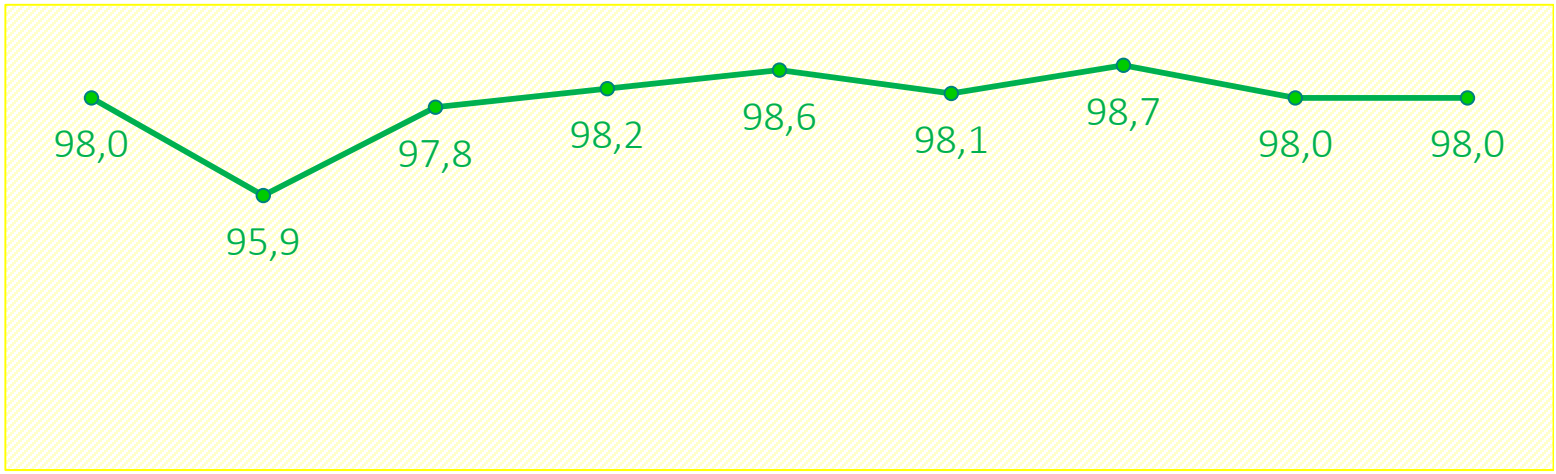


Dati di sintesi: Confronto per area



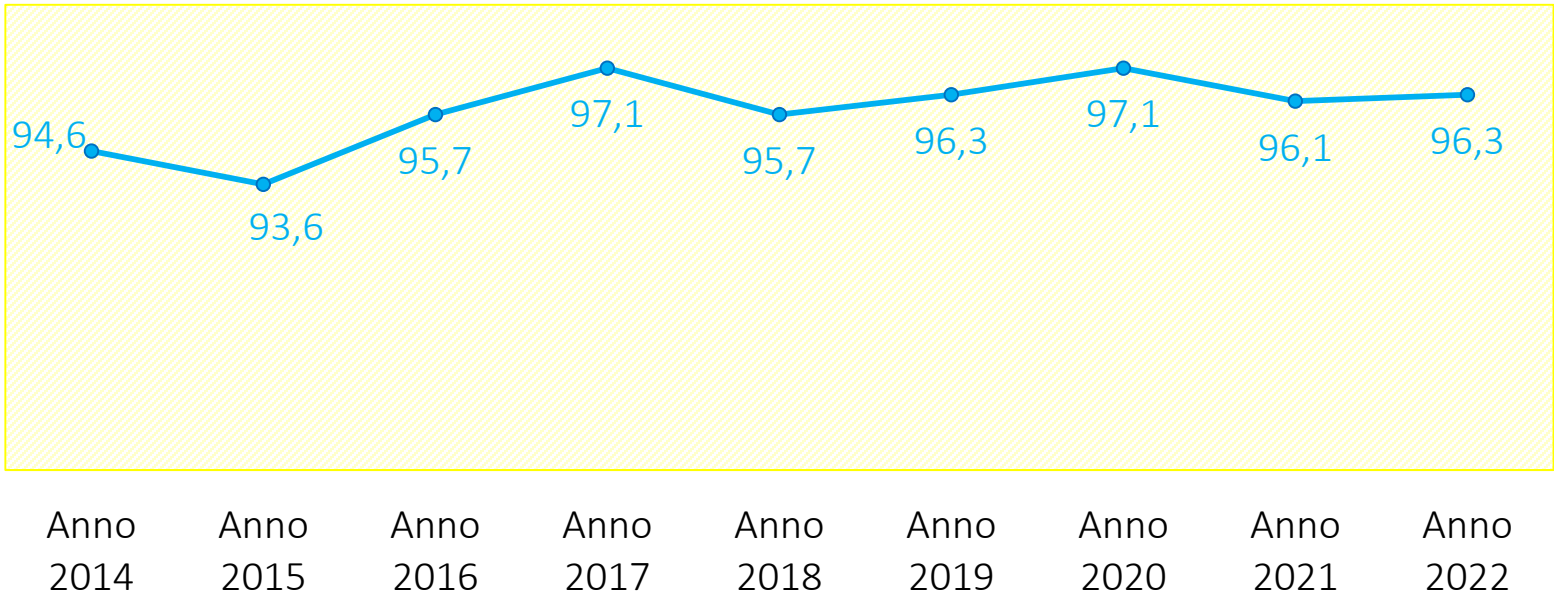
Dati di sintesi: Confronto nel tempo

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE: UTENZE DOMESTICHE



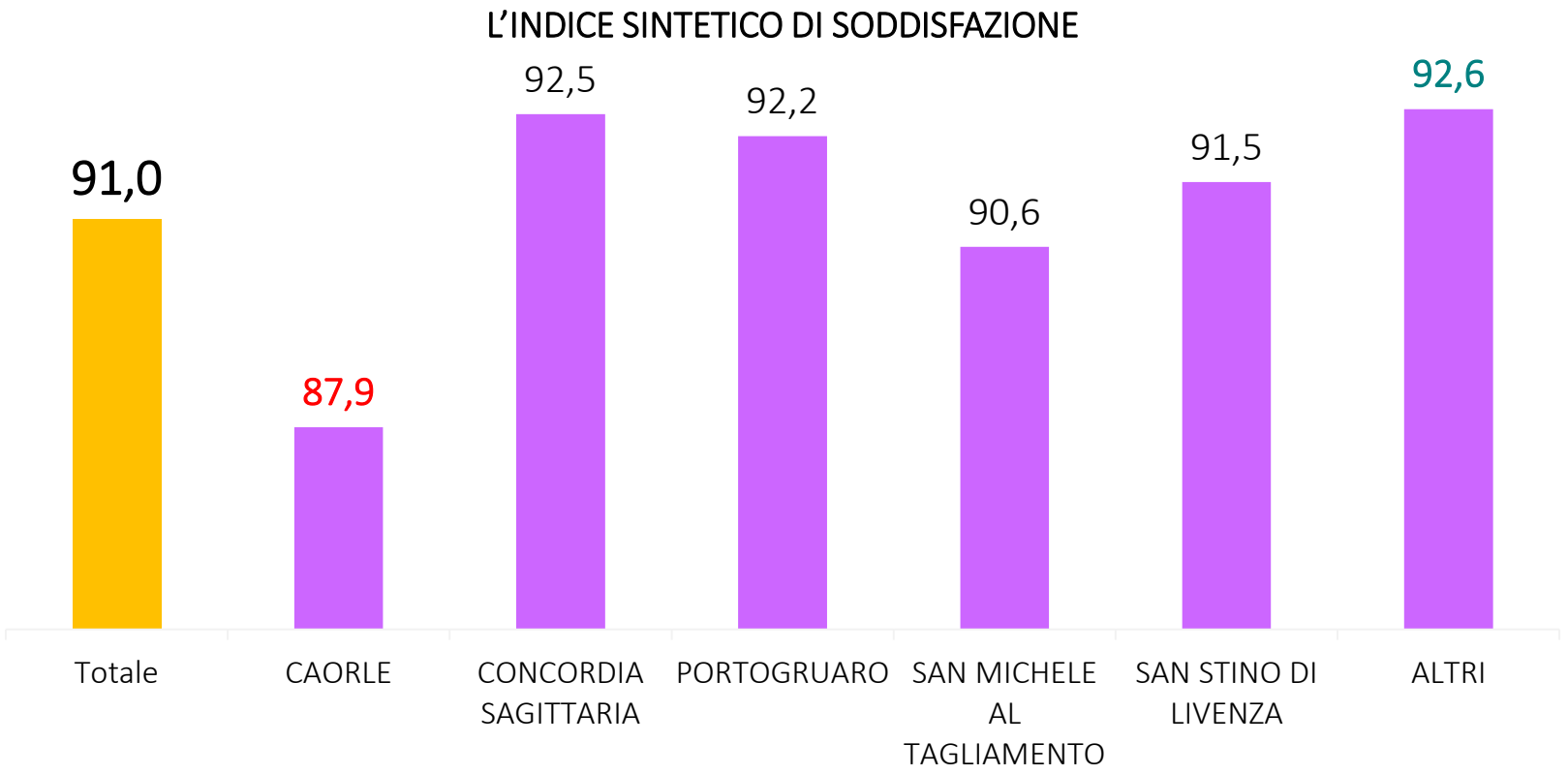
Dati di sintesi: Confronto nel tempo

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE:
UTENZE COMMERCIALI



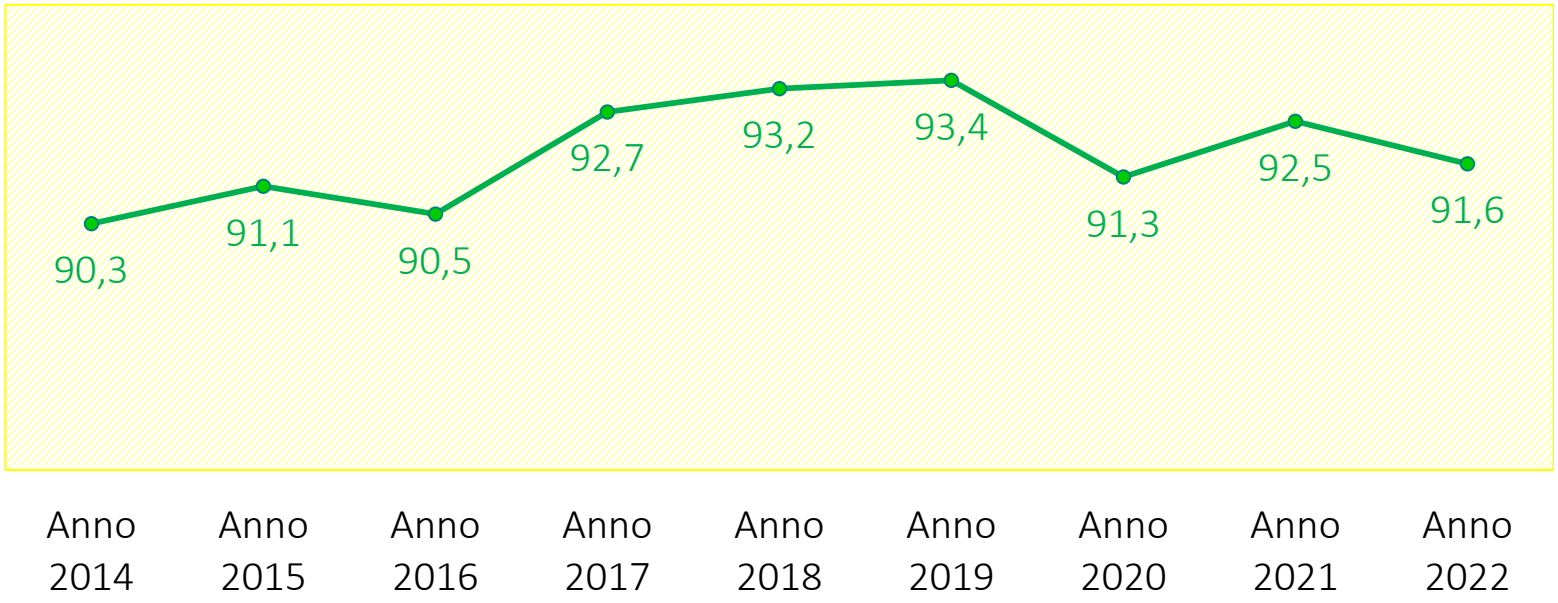
+ 0,2

Dati di sintesi: Confronto per area



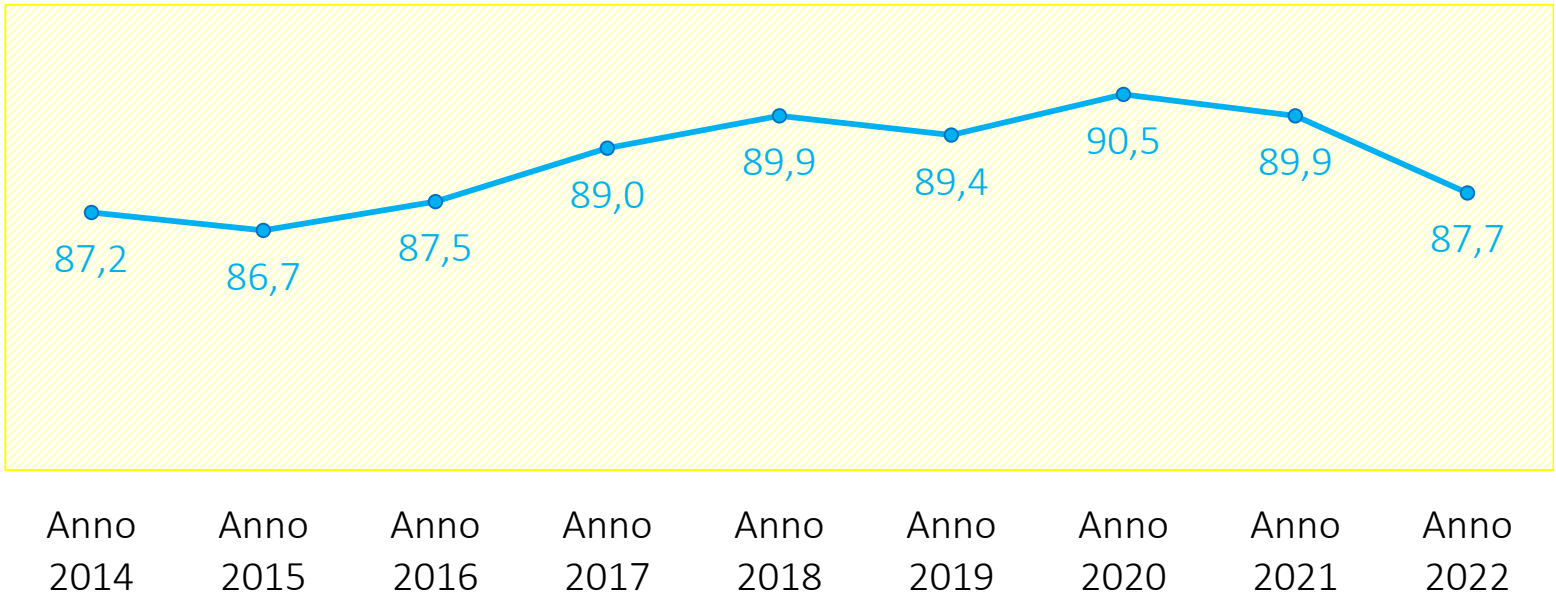
Dati di sintesi: Confronto nel tempo

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE:
UTENZE DOMESTICHE



Dati di sintesi: Confronto nel tempo

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE: UTENZE COMMERCIALI



Gli indici di soddisfazione

	COMPLESSIVO	TIPOLOGIA DI UTENZA	
		DOMESTICI	COMMERCIALI
INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE	97,4	98,0	96,3
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) COMPLESSIVO	91,0	91,6	87,7
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) AREA PRODOTTO/SERVIZIO	96,4	97,3	93,9
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI) AREA RELAZIONE	81,2	81,2	79,5

Indice generale di soddisfazione

	ASVO	STD Nazionale	STD Triveneto
INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE	97,4	90,9	95,3

	Indice Generale di soddisfazione
Comune di Caorle	95,5
Comune di Concordia Sagittaria	99,0
Comune di Portogruaro	97,4
Comune di San Michele al Tagliamento	96,9
Comune di San Stino di Livenza	96,2
Resto dei Comuni	99,5

Indice sintetico di soddisfazione

	ASVO	STD Nazionale	STD Triveneto
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVO	91,0	85,6	87,8

	Indice Sintetico di soddisfazione
Comune di Caorle	87,9
Comune di Concordia Sagittaria	92,5
Comune di Portogruaro	92,2
Comune di San Michele al Tagliamento	90,6
Comune di San Stino di Livenza	91,5
Resto dei Comuni	92,6

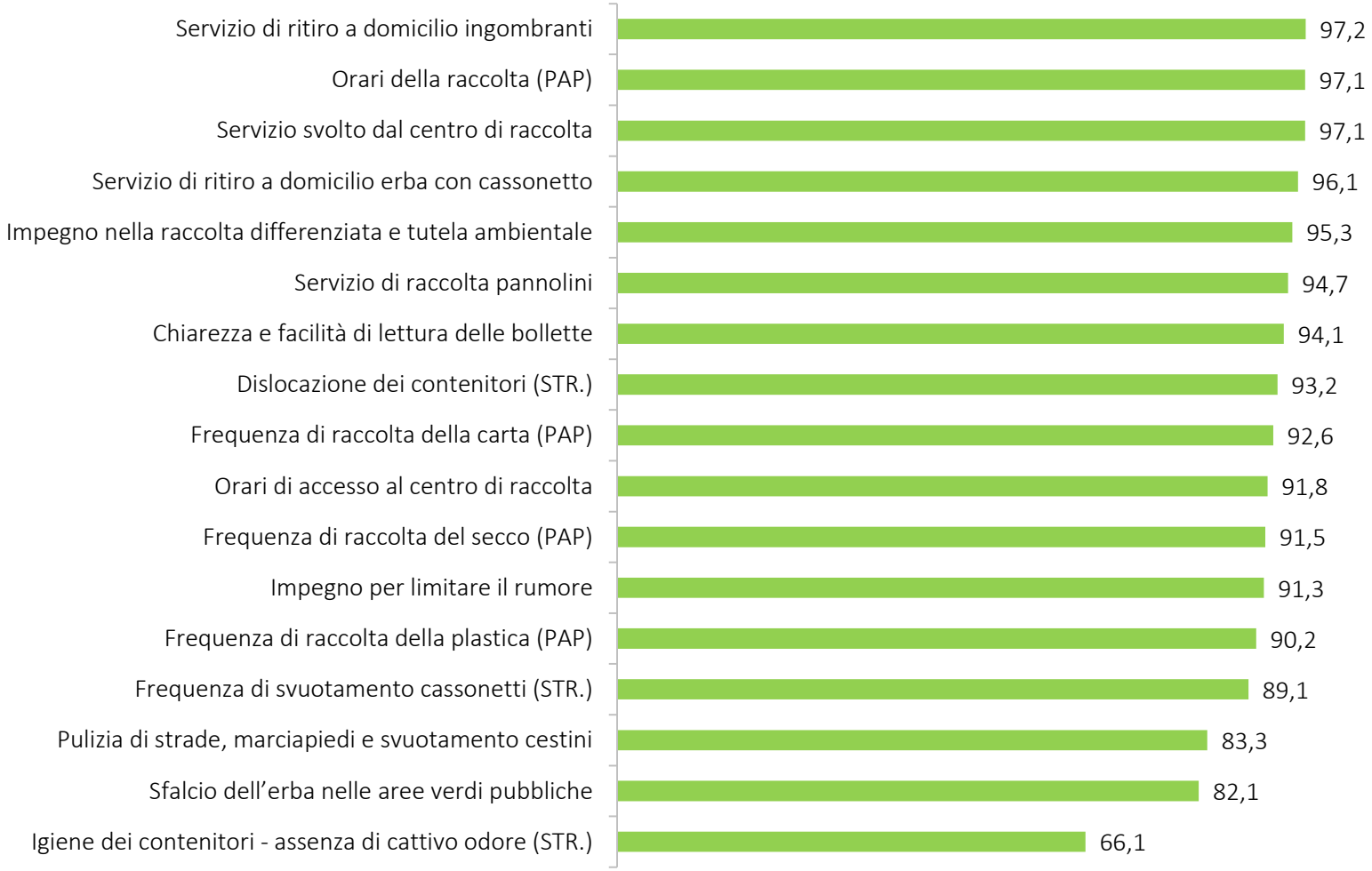
Indici di soddisfazione: Confronto con anni precedenti

	ASVO 2022	ASVO 2021	ASVO 2020	ASVO 2019	ASVO 2018	ASVO 2017	ASVO 2016	ASVO 2015	ASVO 2014	ASVO 2013	ASVO 2012
CSI COMPLESSIVO	91,0	91,9	91,3	92,4	92,4	91,6	89,43	89,90	89,62	90,41	90,38
CSI AREA RELAZIONE	96,4	91,2	91,6	94,0	94,2	92,7	87,43	90,06	88,59	90,49	92,26
CSI AREA PRODOTTO /SERVIZIO	81,2	92,9	90,7	91,5	91,5	91,1	90,51	89,81	90,18	90,37	87,98

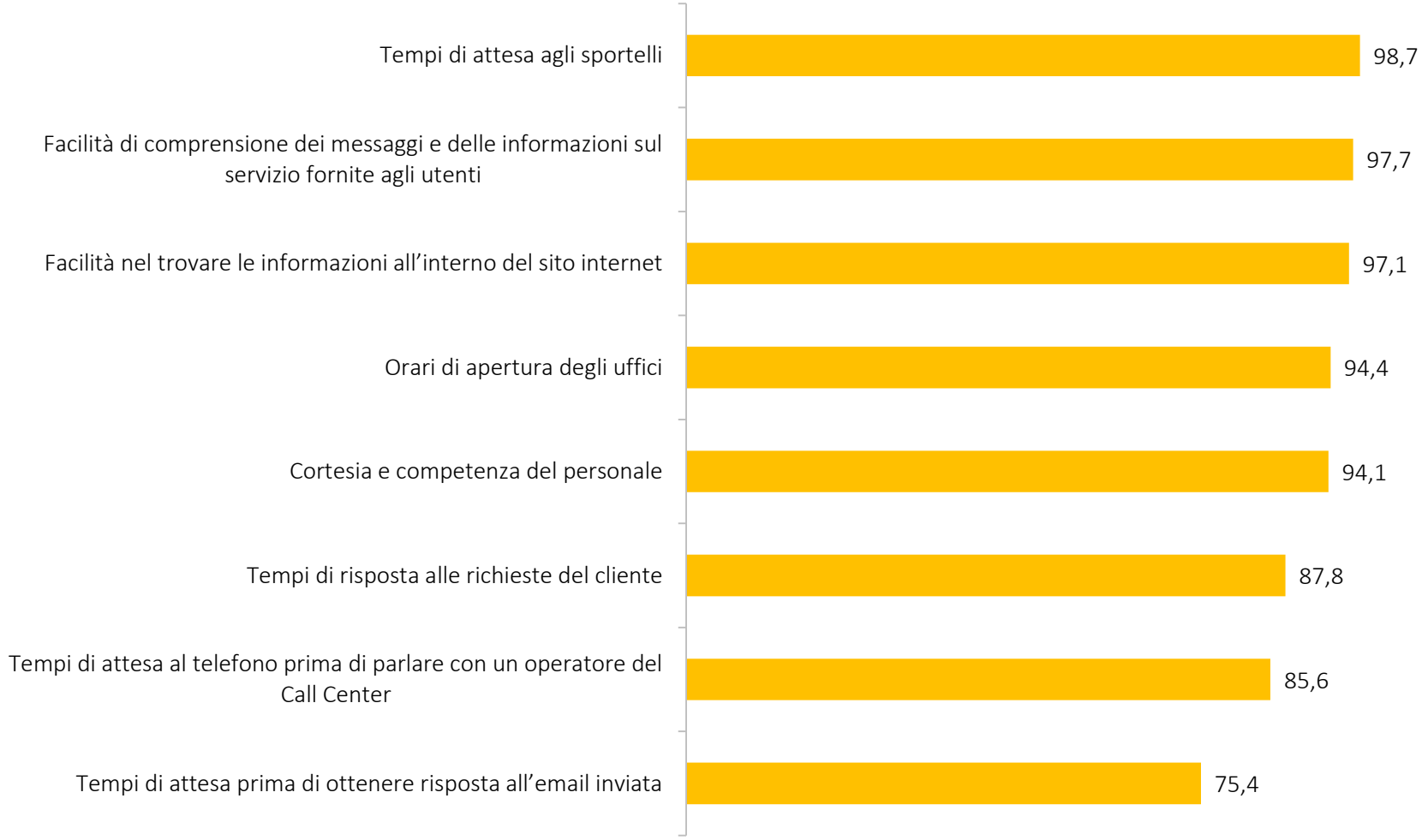
	ASVO 2022	ASVO 2021	ASVO 2020	ASVO 2019	ASVO 2018	ASVO 2017	ASVO 2016	ASVO 2015	ASVO 2014	ASVO 2013	ASVO 2012
INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE	97,4	97,3	98,1	97,5	97,6	97,8	97,1	95,1	96,9	95,2	99,04

La qualità percepita: Indice e media di soddisfazione

Indici di soddisfazione per singolo fattore: aspetti di prodotto/servizio



Indici di soddisfazione per singolo fattore: aspetti di relazione



Indici di soddisfazione per singolo fattore

ASPETTI DI PRODOTTO/SERVIZIO	Indice
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	91,5
La frequenza del servizio di raccolta della carta	92,6
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	90,2
Gli orari della raccolta porta a porta	97,1
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	89,1
La dislocazione dei contenitori stradali	93,2
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	66,1
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	83,3
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	94,1
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	95,3
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	91,3
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	94,7
Gli orari di accesso al centro di raccolta	91,8
Il servizio svolto dal centro di raccolta	97,1
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	97,2
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	96,1
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	82,1

ASPETTI DI RELAZIONE/INFORMAZIONE	Indice
Gli orari di apertura degli uffici	94,4
La cortesia e competenza del personale	94,1
I tempi di risposta alle richieste del cliente	87,8
I tempi di attesa agli sportelli	98,7
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	85,6
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	97,1
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	97,7
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	75,4

Indici di soddisfazione – Prodotto/Servizio: Confronto per aree

	CAORLE	CONCORDIA	PORTOGRUARO	SAN MICHELE	SAN STINO	ALTRI COMUNI
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	87,0	90,2	93,7	92,7	90,7	92,5
La frequenza del servizio di raccolta della carta	88,2	90,1	95,1	89,7	95,4	93,6
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	88,2	93,1	92,5	86,5	86,9	91,2
Gli orari della raccolta porta a porta	91,2	100,0	97,9	95,1	99,2	99,5
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	85,8	86,4	91,6	87,9	91,3	90,3
La dislocazione dei contenitori stradali	89,5	90,6	95,8	91,9	93,5	95,8
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	58,3	73,6	69,4	60,8	63,7	71,7
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	77,7	88,4	81,2	87,9	87,4	-
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	93,6	96,8	94,5	93,1	93,2	93,7
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	91,1	99,0	95,9	93,5	95,4	98,0
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	77,2	92,9	96,0	89,8	91,4	98,5
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	85,7	100,0	100,0	90,9	100,0	94,4
Gli orari di accesso al centro di raccolta	90,8	98,5	93,1	94,9	79,7	91,9
Il servizio svolto dal centro di raccolta	94,9	100,0	99,4	95,3	96,8	95,1
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	97,5	97,9	96,9	94,4	100,0	98,3
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	100,0	100,0	-	100,0	92,3	90,5
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	-	-	-	83,0	-	80,0

Indici di soddisfazione – Relazione: Confronto per aree

	CAORLE	CONCORDIA	PORTOGRUARO	SAN MICHELE	SAN STINO	ALTRI COMUNI
Gli orari di apertura degli uffici	91,5	100,0	96,6	94,9	94,6	89,4
La cortesia e competenza del personale	92,0	88,2	95,2	96,8	89,2	95,8
I tempi di risposta alle richieste del cliente	78,9	84,2	90,3	86,4	92,7	90,6
I tempi di attesa agli sportelli	100,0	100,0	98,0	100,0	100,0	100,0
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	78,4	92,3	86,7	84,9	87,1	90,0
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	95,7	100,0	95,4	100,0	97,5	98,4
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	96,7	100,0	97,3	97,2	96,7	99,5
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	78,6	60,0	66,7	76,9	81,8	81,8

Indici di soddisfazione – Prodotto/Servizio: Confronto per tipologia di utenza

	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	91,5	92,6	89,2
La frequenza del servizio di raccolta della carta	92,6	94,5	88,6
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	90,2	91,2	88,0
Gli orari della raccolta porta a porta	97,1	98,5	94,1
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	89,1	89,8	87,3
La dislocazione dei contenitori stradali	93,2	94,4	90,1
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	66,1	64,9	69,1
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	83,3	83,8	82,3
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	94,1	94,9	92,3
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	95,3	96,6	92,7
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	91,3	94,6	84,8
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	94,7	94,7	-
Gli orari di accesso al centro di raccolta	91,8	91,8	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	97,1	97,1	-
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	97,2	98,4	93,6
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	96,1	96,1	-
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	82,1	83,8	75,0

Indici di soddisfazione – Relazione: Confronto per tipologia di utenza

	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	94,4	94,1	94,8
La cortesia e competenza del personale	94,1	95,1	92,0
I tempi di risposta alle richieste del cliente	87,8	88,9	85,8
I tempi di attesa agli sportelli	98,7	100,0	91,7
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	85,6	88,1	81,2
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	97,1	98,0	96,4
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	97,7	98,5	96,2
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	75,4	68,4	78,0

Indici di soddisfazione – utenze domestiche: Confronto per aree

	ASVO	CAORLE	CONCORDIA	PORTOGRUARO	SAN MICHELE	SAN STINO	ALTRI COMUNI
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	92,6	87,6	91,5	94,7	95,3	92,6	92,3
La frequenza del servizio di raccolta della carta	94,5	90,3	94,4	94,8	96,6	96,3	95,1
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	91,2	88,6	94,4	92,9	92,0	86,4	91,6
Gli orari della raccolta porta a porta	98,5	94,7	100,0	99,0	98,9	98,7	100,0
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	89,8	85,1	86,6	91,5	91,5	90,9	91,7
La dislocazione dei contenitori stradali	94,4	89,4	94,4	96,0	95,7	92,7	97,1
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	64,9	58,5	69,6	66,5	61,7	62,5	70,1
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	83,8	74,4	86,9	81,9	94,5	88,6	-
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	94,9	94,9	97,0	94,6	96,3	94,7	93,7
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	96,6	92,7	100,0	97,5	95,9	95,0	98,6
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	94,6	84,1	95,7	96,6	96,9	93,8	99,3
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	94,7	85,7	100,0	100,0	90,9	100,0	94,4
Gli orari di accesso al centro di raccolta	91,8	90,8	98,5	93,1	94,9	79,7	91,9
Il servizio svolto dal centro di raccolta	97,1	94,9	100,0	99,4	95,3	96,8	95,1
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	98,4	97,5	97,3	99,4	95,8	100,0	99,0
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	96,1	100,0	100,0	-	100,0	92,3	90,5
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	83,8	-	-	-	84,7	-	81,5

Indici di soddisfazione – utenze domestiche: Confronto per aree

	ASVO	CAORLE	CONCORDIA	PORTOGRUARO	SAN MICHELE	SAN STINO	ALTRI COMUNI
Gli orari di apertura degli uffici	94,1	94,7	100,0	96,6	93,3	91,7	87,9
La cortesia e competenza del personale	95,1	90,5	90,9	96,8	100,0	85,2	97,1
I tempi di risposta alle richieste del cliente	88,9	77,3	91,7	92,4	85,7	89,3	89,2
I tempi di attesa agli sportelli	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	88,1	81,0	87,5	86,6	93,1	90,5	90,3
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	98,0	92,3	100,0	97,8	100,0	100,0	100,0
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	98,5	96,6	100,0	99,0	98,8	96,1	100,0
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	68,4	-	100,0	71,4	100,0	60,0	50,0

Indici di soddisfazione – utenze commerciali: Confronto per aree

	ASVO	CAORLE	CONCORDIA	PORTOGRUARO	SAN MICHELE	SAN STINO	ALTRI COMUNI
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	89,2	85,7	87,1	91,5	86,8	87,5	93,1
La frequenza del servizio di raccolta della carta	88,6	84,2	80,0	96,0	74,4	93,9	89,8
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	88,0	87,3	90,3	91,8	74,4	87,8	90,2
Gli orari della raccolta porta a porta	94,1	84,2	100,0	95,7	86,1	100,0	98,3
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	87,3	87,5	85,7	91,9	81,8	92,1	86,8
La dislocazione dei contenitori stradali	90,1	89,6	80,0	94,7	85,5	95,2	92,7
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	69,1	57,7	86,4	83,3	59,3	65,9	75,4
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	82,3	83,8	92,0	79,8	77,6		85,4
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	92,3	91,1	96,3	94,3	87,8	90,5	93,9
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	92,7	88,1	96,7	92,5	89,3	96,0	96,7
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	84,8	64,2	86,7	94,6	78,3	87,5	96,6
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	-	-	-	-	-	-	-
Gli orari di accesso al centro di raccolta	-	-	-	-	-	-	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	-	-	-	-	-	-	-
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	93,6	97,7	100,0	86,5	91,7	100,0	95,5
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	-	-	-	-	-	-	-
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	75,0	-	-	-	75,0	-	75,0

Indici di soddisfazione – utenze commerciali: Confronto per aree

	ASVO	CAORLE	CONCORDIA	PORTOGRUARO	SAN MICHELE	SAN STINO	ALTRI COMUNI
Gli orari di apertura degli uffici	94,8	89,3	100,0	96,4	96,6	100,0	92,9
La cortesia e competenza del personale	92,0	93,1	83,3	89,7	92,3	100,0	92,3
I tempi di risposta alle richieste del cliente	85,8	80,0	71,4	84,4	87,1	100,0	93,8
I tempi di attesa agli sportelli	91,7	100,0	100,0	80,0			100,0
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	81,2	76,7	100,0	87,0	75,0	80,0	88,9
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	96,4	97,7	100,0	92,7	100,0	94,4	96,7
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	96,2	97,0	100,0	93,7	94,5	97,7	98,2
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	78,0	78,6	33,3	62,5	75,0	100,0	100,0

Indici di soddisfazione – utenze domestiche: Confronto temporale

	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	92,6	94,2	94,4	93,9	93,0	90,9	91,2	88,4	92,7	90,4	-
La frequenza del servizio di raccolta della carta	94,5	95,2	95,5	97,5	96,7	95,6	95,8	94,2	95,1	94,2	96,6
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	91,2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gli orari della raccolta porta a porta	98,5	99,1	99,4	98,5	98,9	97,9	97,3	95,9	97,7	91,5	96,9
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	89,8	86,4	87,8	87,3	88,8	89,1	90,6	87,0	87,5	85,7	94,6
La dislocazione dei contenitori stradali	94,4	94,0	93,9	95,0	93,4	94,5	92,5	91,6	90,7	90,4	-
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	64,9	63,9	66,6	65,4	67,5	71,5	70,8	71,3	69,7	69,9	97,3
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	83,8	75,2	80,9	78,8	83,9	81,2	80,0	81,4	80,5	82,5	86,9
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	94,9	93,2	95,4	94,7	95,0	93,3	92,0	85,7	83,0	89,2	-
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	96,6	96,9	96,9	96,6	96,4	95,6	94,6	94,8	94,5	95,2	-
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	94,6	95,1	95,2	94,4	95,8	93,5	93,8	91,4	94,7	93,7	98,5
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	94,7	95,5	98,6	98,0	93,0	94,2	93,6	97,9	97,4	92,5	52,2
Gli orari di accesso al centro di raccolta	91,8	93,1	90,5	94,0	93,8	94,2	93,9	91,8	92,0	87,2	95,7
Il servizio svolto dal centro di raccolta	97,1	97,4	98,3	97,7	97,3	97,7	96,9	97,8	94,8	94,0	-
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	98,4	96,0	96,3	95,9	98,7	95,6	97,0	97,9	97,0	96,2	97,4
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	96,1	97,6	88,1	89,7	90,5	89,5	100,0	-	-	-	-
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	83,8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Indici di soddisfazione – utenze domestiche: Confronto temporale

	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Gli orari di apertura degli uffici	94,1	94,3	93,1	96,3	94,3	94,5	90,9	93,5	93,7	88,1	-
La cortesia e competenza del personale	95,1	96,1	96,3	98,3	97,1	97,0	94,9	95,4	95,2	92,9	99,3
I tempi di risposta alle richieste	88,9	93,0	90,1	90,9	93,7	94,3	86,4	92,5	89,7	-	-
I tempi di attesa agli sportelli	100,0	92,6	88,9	96,3	97,3	100,0	100,0	92,9	100,0	-	-
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	88,1	90,6	73,2	94,1	87,9	82,7	84,0	84,1	81,2	94,1	-
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	98,0	94,1	95,6	97,5	-	-	-	-	-	-	-
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	98,5	99,1	99,3	99,1	97,4	99,4	99,0	98,9	99,3	85,7	90,2
		100,0	98,6	98,1	99,4	97,5	98,0	98,2	98,0	98,9	98,2
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	68,4	87,5	77,3	-	-	-	-	-	-	-	-

Indici di soddisfazione – utenze commerciali: Confronto temporale

	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	89,2	92,4	94,0	93,5	90,0	90,5	91,0	89,6	91,9	84,0	-
La frequenza del servizio di raccolta della carta	88,6	89,8	91,0	92,5	89,2	91,7	90,8	91,1	92,9	84,6	88,1
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	88,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gli orari della raccolta porta a porta	94,1	94,8	96,6	93,3	92,6	94,2	92,9	91,3	93,1	87,4	90,5
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	87,3	89,3	88,8	87,1	89,0	88,8	86,7	87,5	87,2	75,8	-
La dislocazione dei contenitori stradali	90,1	90,9	93,6	91,2	92,0	89,9	91,3	88,8	89,4	80,6	-
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	69,1	64,4	71,7	68,6	66,0	68,5	68,9	65,8	63,5	60,6	94,1
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	82,3	80,1	81,9	81,8	83,8	79,0	80,6	76,6	80,8	77,2	86,8
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	92,3	91,1	94,6	91,5	93,4	93,8	91,0	83,6	82,4	83,8	-
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	92,7	96,2	95,5	95,8	94,6	93,5	93,2	89,6	89,9	83,1	-
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	84,8	88,9	92,8	90,8	89,5	91,6	88,7	84,9	86,5	84,7	90,6
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gli orari di accesso al centro di raccolta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	93,6	95,7	93,2	97,4	95,0	93,9	95,4	91,1	95,5	86,6	97,8
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	75,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

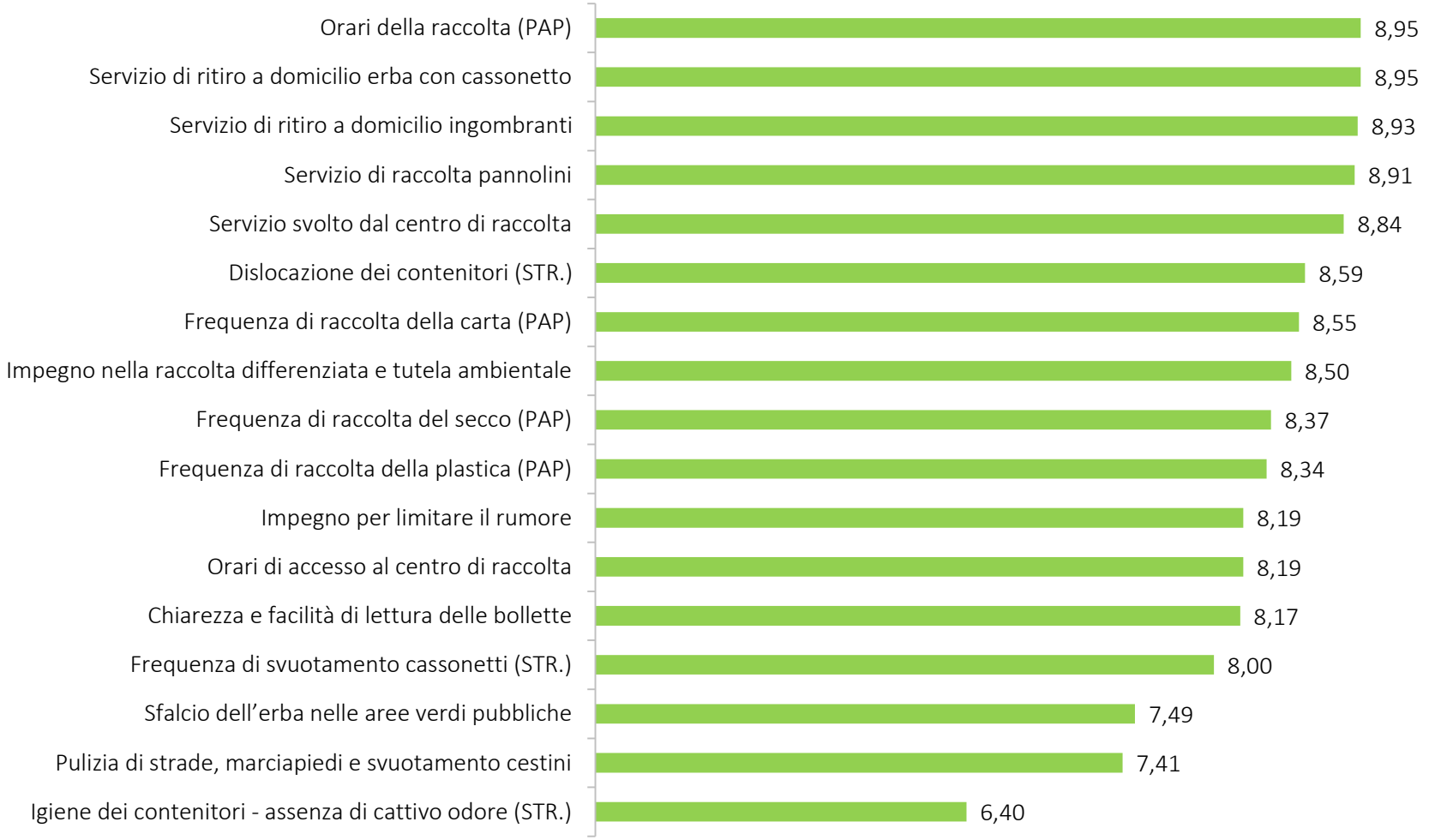
Indici di soddisfazione – utenze commerciali: Confronto temporale

	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Gli orari di apertura degli uffici	94,8	93,5	90,3	87,8	91,3	93,0	93,2	86,0	92,6	89,7	-
La cortesia e competenza del personale	92,0	94,6	93,9	90,7	95,9	95,5	92,8	93,5	93,9	94,5	97,4
I tempi di risposta alle richieste	85,8	89,7	83,6	79,6	89,8	86,2	83,8	86,3	87,5	-	-
I tempi di attesa agli sportelli	91,7	91,7	100,0	81,8	76,9	82,4	91,7	92,3	88,2	95,7	-
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	81,2	86,1	77,4	85,0	86,0	78,2	80,2	83,2	84,6	77,3	86,8
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	96,4	94,8	95,2	94,2	-	-	-	-	-	-	-
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	96,2	99,0	100,0	96,1	100,0	97,7	97,9	100,0	96,5	98,9	87,2
		96,9	95,2	100,0	98,6	95,5	95,6	94,4	94,6	96,4	-
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	78,0	78,8	81,6	-	-	-	-	-	-	-	-

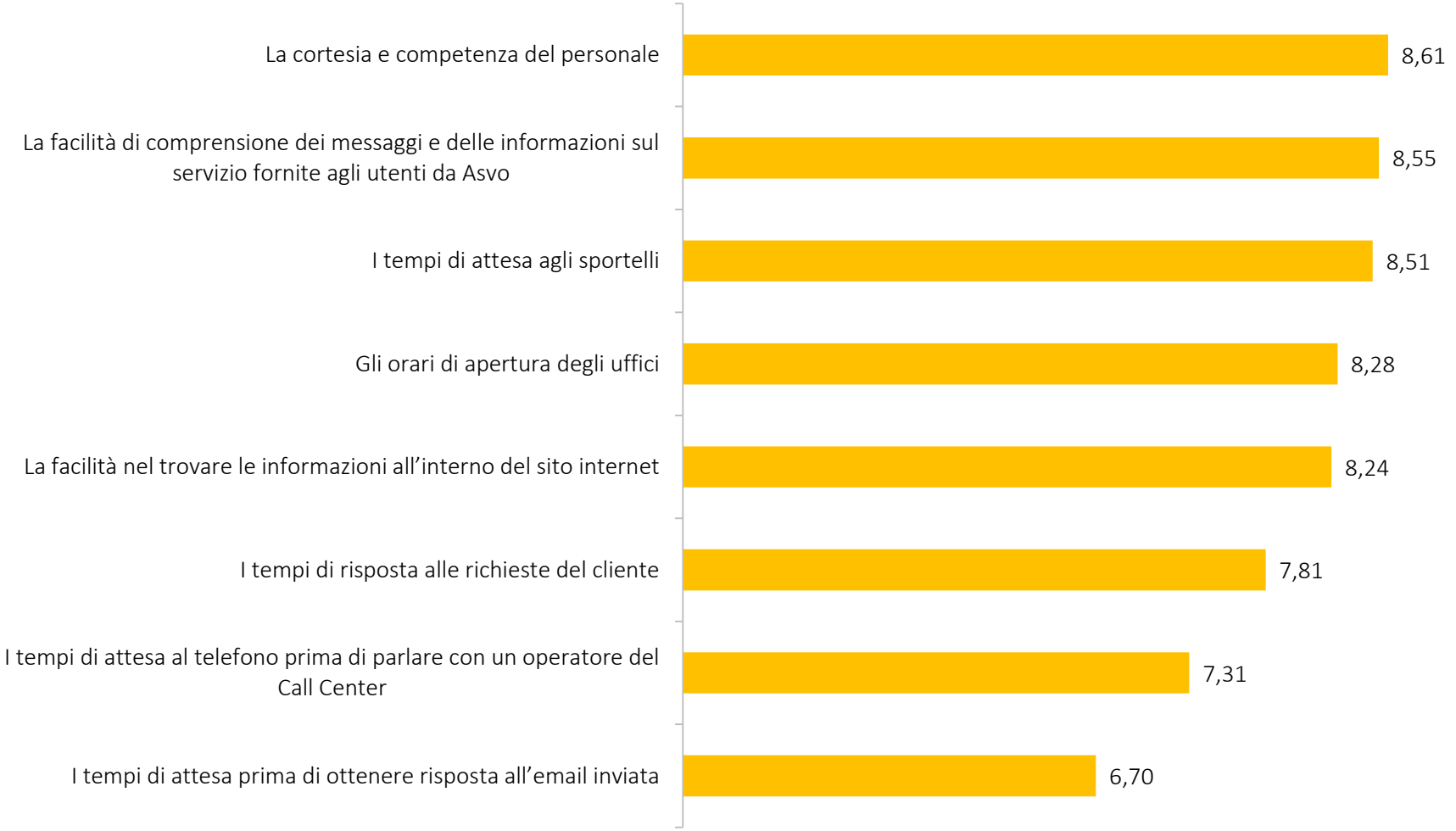
Indici di soddisfazione: Confronto con standard di mercato

	ASVO 2022	STD Nazionale	STD Triveneto
AREA PRODOTTO / SERVIZIO			
Gli orari della raccolta porta a porta	97,1	88,6	91,4
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	95,3	90,6	94,1
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	83,3	75,7	78,1
AREA RELAZIONE			
La cortesia e competenza del personale	94,1	91,9	82,5
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	85,6	82,0	83,4

Medie di soddisfazione: aspetti di prodotto /servizio



Medie di soddisfazione: aspetti di relazione



Medie di soddisfazione

	N	Media	Dev. Standard
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	1027	8,37	1,80
La frequenza del servizio di raccolta della carta	1039	8,55	1,81
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	1039	8,34	1,97
Gli orari della raccolta porta a porta	1004	8,95	1,44
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	908	8,00	2,01
La dislocazione dei contenitori stradali	944	8,59	1,84
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	928	6,40	2,59
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	848	7,41	2,23
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	962	8,17	1,69
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	1066	8,50	1,53
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	1072	8,19	1,86
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	76	8,91	1,63
Gli orari di accesso al centro di raccolta	584	8,19	1,83
Il servizio svolto dal centro di raccolta	590	8,84	1,43
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	642	8,93	1,41
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	77	8,95	1,58
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	123	7,49	2,32

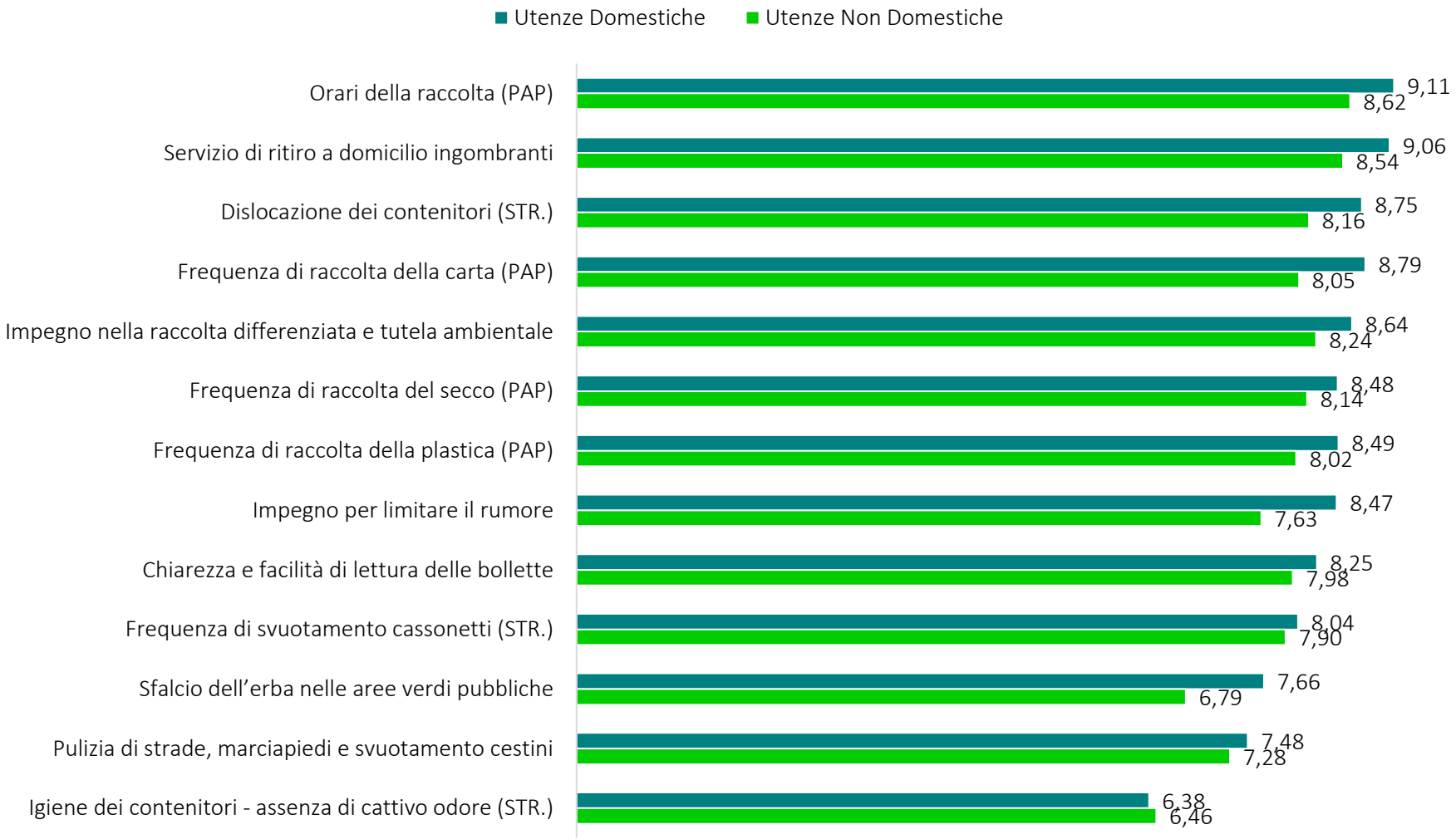
Medie di soddisfazione

	N	Media	Dev. Standard
Gli orari di apertura degli uffici	321	8,28	1,56
La cortesia e competenza del personale	338	8,61	1,72
I tempi di risposta alle richieste del cliente	360	7,81	2,31
I tempi di attesa agli sportelli	78	8,51	1,52
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	278	7,31	2,06
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	315	8,24	1,41
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	1018	8,55	1,41
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	69	6,70	2,75

Medie di soddisfazione: Confronto per aree

	CAORLE	CONCORDIA	PORTOGRUARO	SAN MICHELE	SAN STINO	ALTRI COMUNI
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	8,17	8,32	8,49	8,27	8,23	8,55
La frequenza del servizio di raccolta della carta	8,12	8,55	8,71	8,33	8,72	8,71
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	8,11	8,57	8,59	8,01	7,88	8,55
Gli orari della raccolta porta a porta	8,36	9,16	9,10	8,78	8,98	9,22
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	7,66	7,89	8,26	7,92	7,97	8,16
La dislocazione dei contenitori stradali	8,14	8,57	8,89	8,44	8,50	8,83
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	5,69	6,70	6,58	6,33	6,21	6,93
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	7,18	7,78	7,23	7,70	7,59	-
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	8,03	8,40	8,17	8,20	7,93	8,30
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	8,17	8,66	8,55	8,38	8,42	8,82
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	7,33	8,34	8,38	8,06	8,04	8,88
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	8,64	8,89	8,83	8,73	9,08	9,17
Gli orari di accesso al centro di raccolta	8,23	8,41	8,25	8,69	7,20	8,24
Il servizio svolto dal centro di raccolta	8,75	9,09	8,97	8,84	8,63	8,71
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	8,80	9,10	9,02	8,69	8,94	9,10
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	9,06	9,25	-	9,53	8,77	8,33
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	-	-	-	7,67	-	7,03

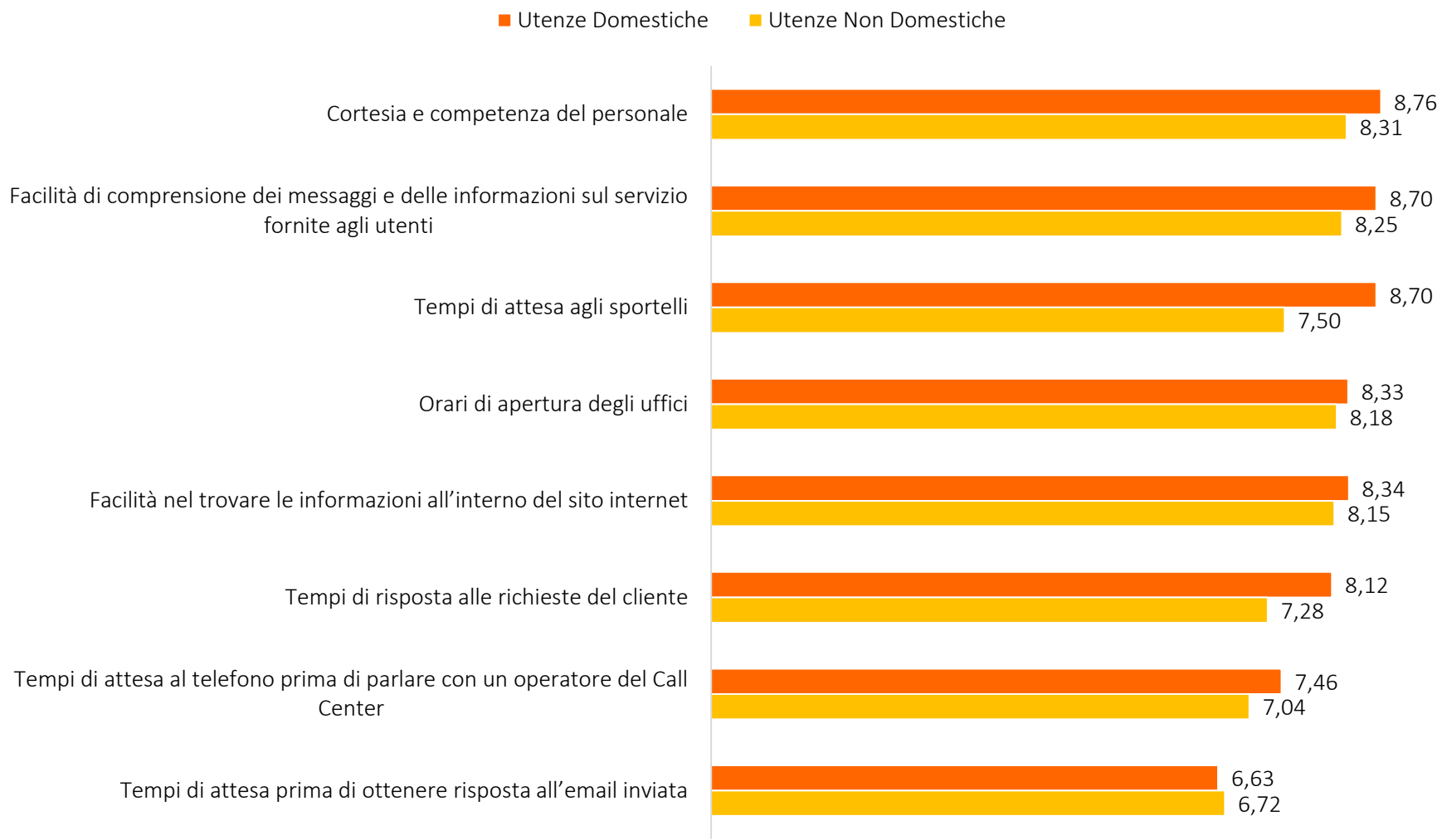
Medie di soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza



Medie di soddisfazione: Confronto per aree

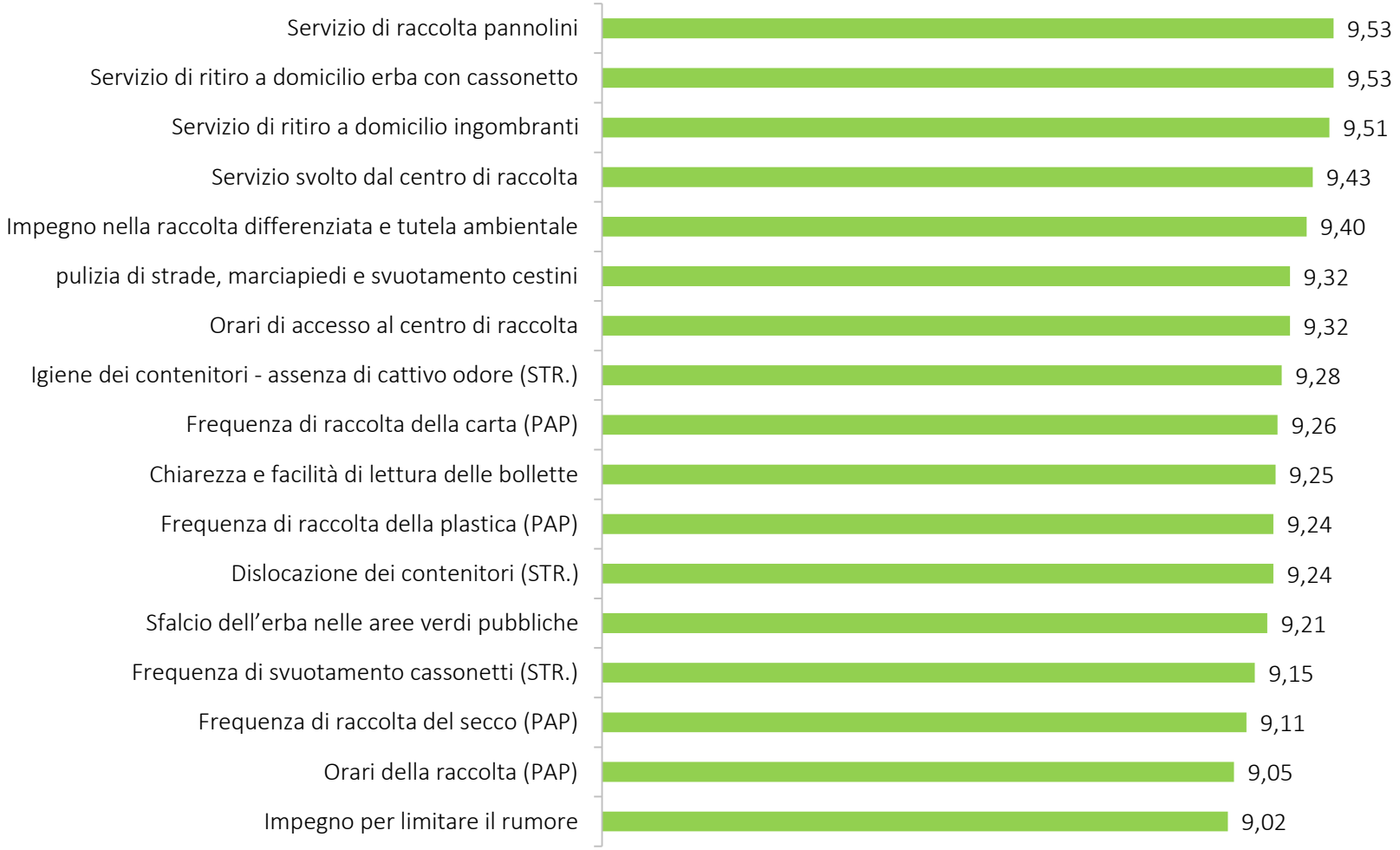
	CAORLE	CONCORDIA	PORTOGRUARO	SAN MICHELE	SAN STINO	ALTRI COMUNI
Gli orari di apertura degli uffici	7,60	8,50	8,47	8,17	8,30	8,53
La cortesia e competenza del personale	8,22	8,12	8,72	8,87	8,73	8,50
I tempi di risposta alle richieste del cliente	6,91	7,74	8,15	7,76	8,05	7,89
I tempi di attesa agli sportelli	7,33	8,00	8,49	9,50	7,80	9,00
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	6,78	7,15	7,27	7,55	7,84	7,40
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	7,84	8,29	8,44	8,22	7,90	8,64
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	8,35	8,81	8,53	8,54	8,32	8,80
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	6,50	6,60	6,33	6,85	7,18	6,82

Medie di soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

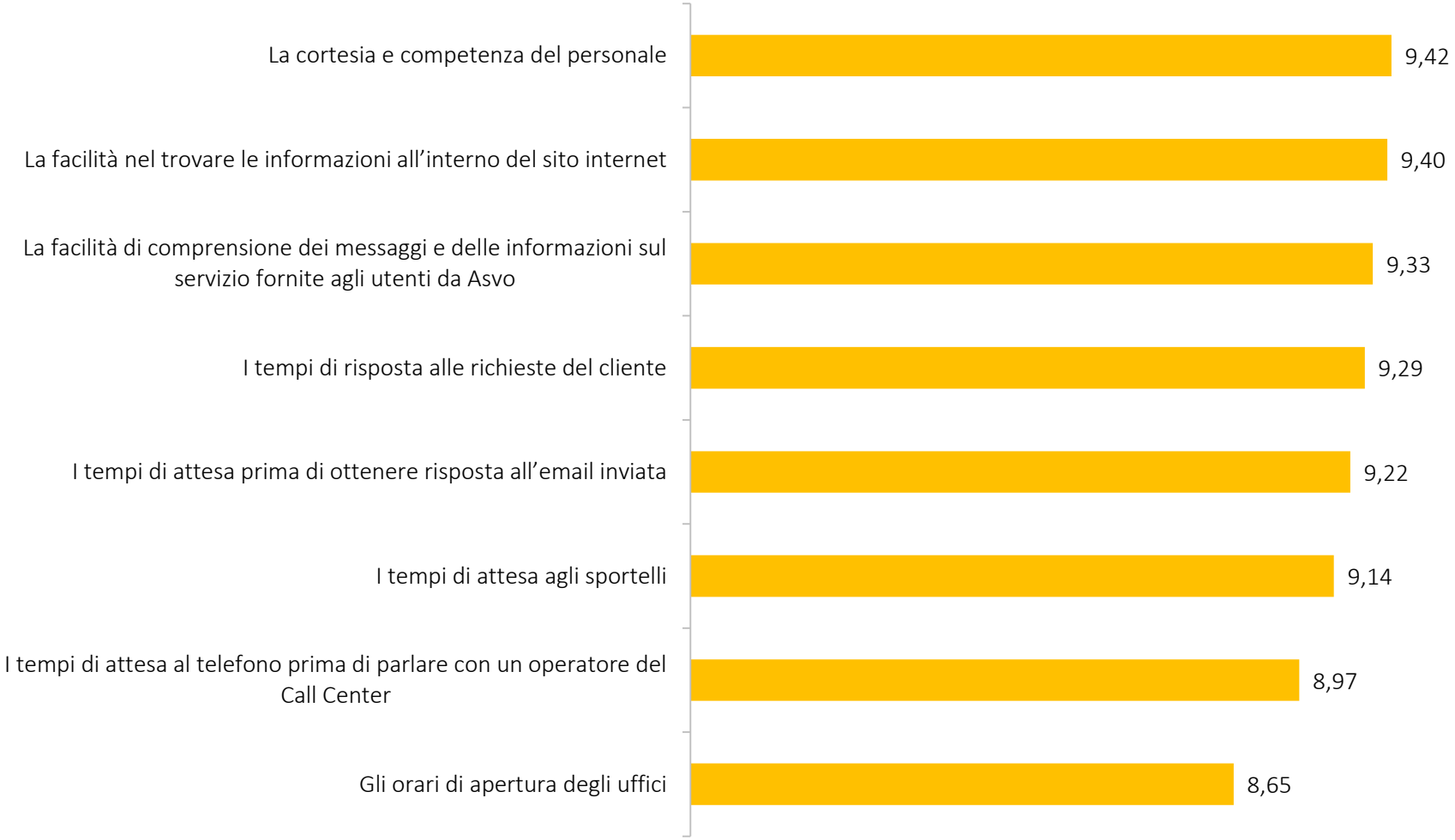


La qualità attesa e le aspettative dei clienti: Media di importanza

Indici di importanza: aspetti di prodotto /servizio



Indici di importanza: aspetti di relazione



Indici di importanza

	N	Media	Dev. Standard
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	1033	9,11	1,26
La frequenza del servizio di raccolta della carta	1044	9,26	1,09
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	1045	9,24	1,13
Gli orari della raccolta porta a porta	1028	9,05	1,45
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	964	9,15	1,32
La dislocazione dei contenitori stradali	959	9,24	1,22
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	965	9,28	1,28
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	893	9,32	1,13
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	1075	9,25	1,10
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	1101	9,40	0,97
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	1094	9,02	1,31
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	76	9,53	0,84
Gli orari di accesso al centro di raccolta	596	9,32	0,99
Il servizio svolto dal centro di raccolta	603	9,43	0,95
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	646	9,51	0,85
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	78	9,53	0,79
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	135	9,21	1,21

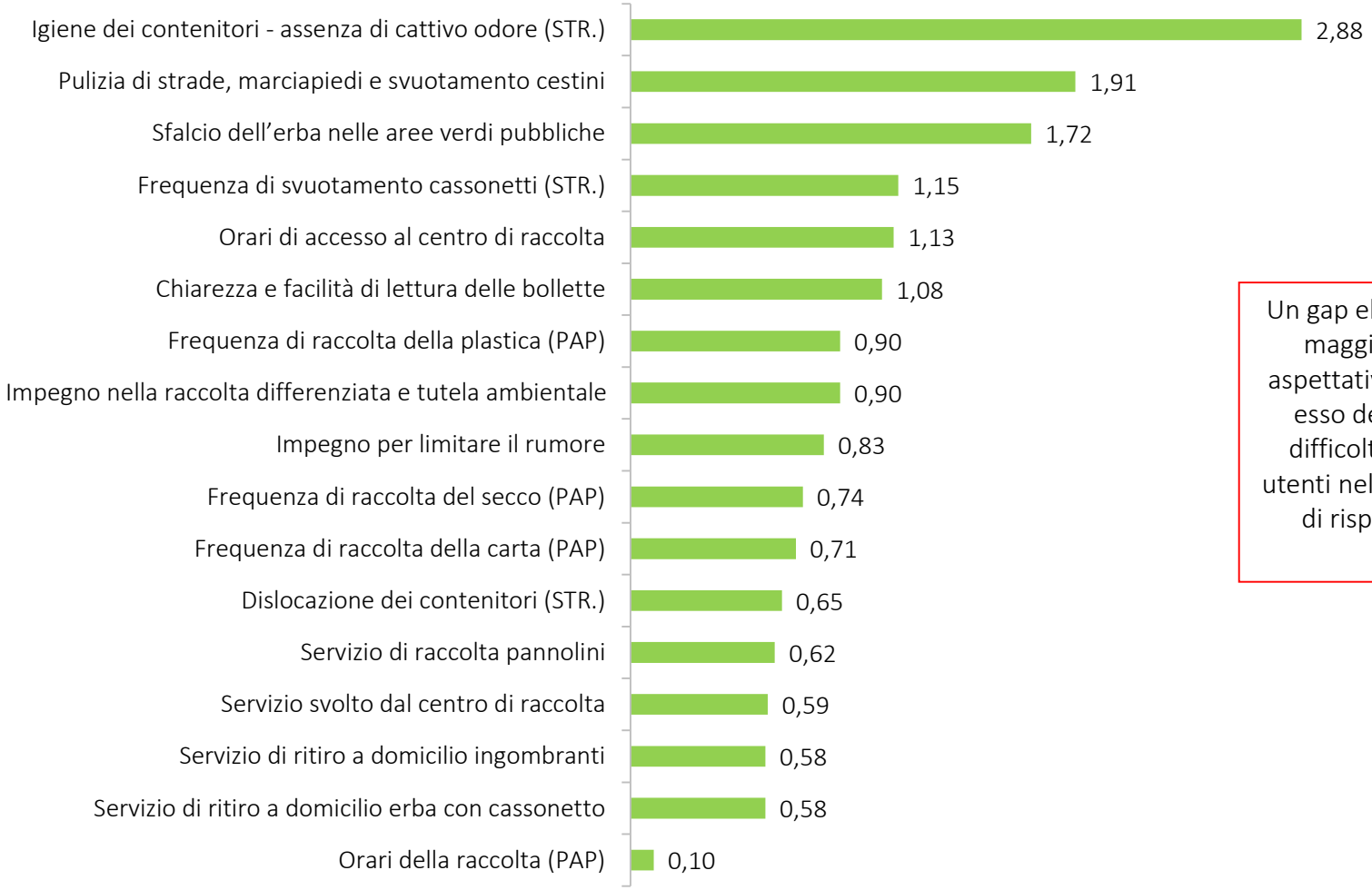
Indici di importanza

	N	Media	Dev. Standard
Gli orari di apertura degli uffici	355	8,65	1,65
La cortesia e competenza del personale	341	9,42	1,01
I tempi di risposta alle richieste del cliente	364	9,29	1,14
I tempi di attesa agli sportelli	84	9,14	1,13
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	288	8,97	1,40
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	320	9,40	0,88
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	1078	9,33	1,05
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	69	9,22	1,17

Gap:
Distanza tra aspettative e soddisfazione

Gap importanza - soddisfazione: aspetti di prodotto /servizio



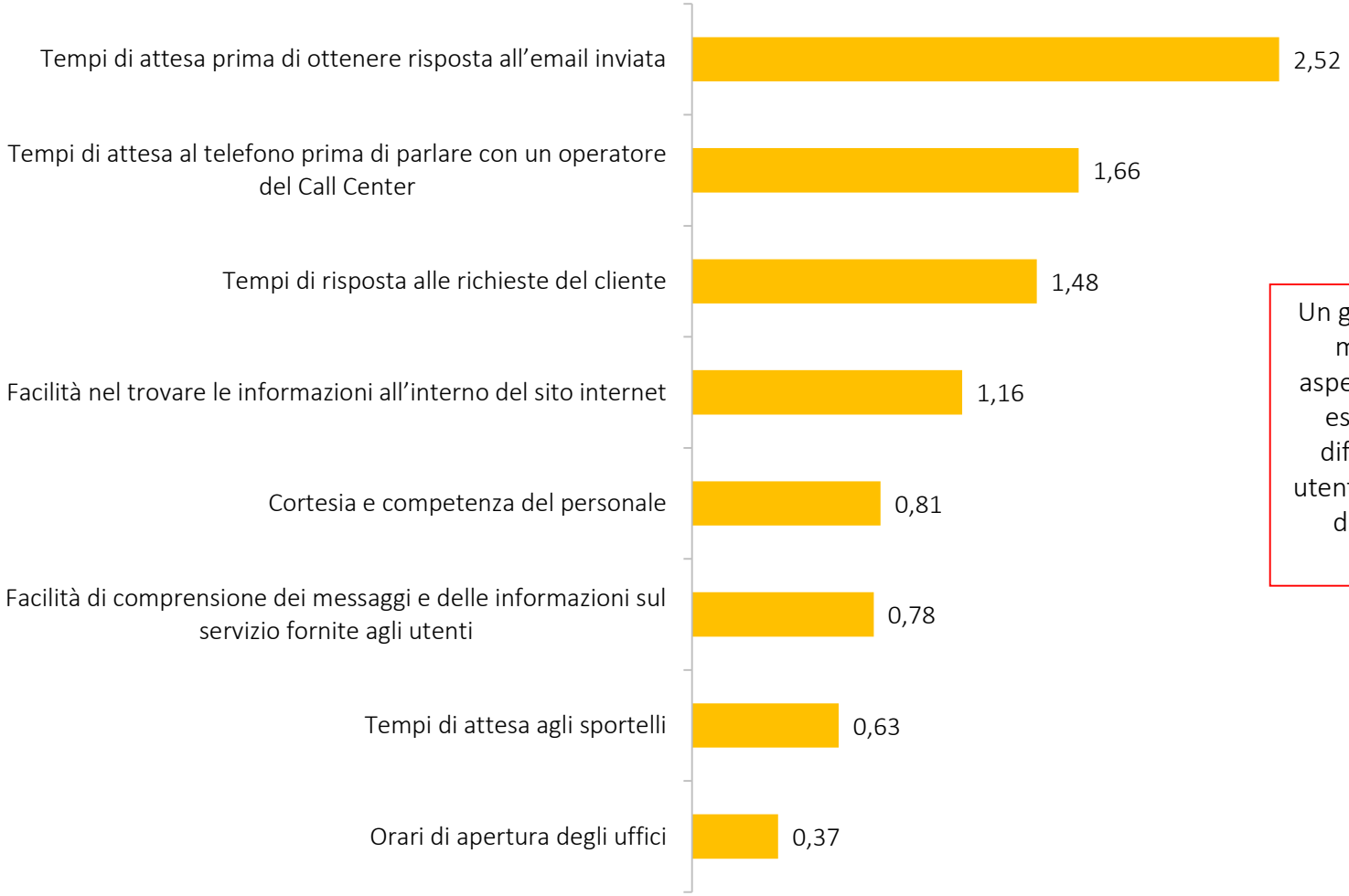


Un gap elevato significa una maggiore distanza tra aspettative e soddisfazione; esso denota la maggior difficoltà percepita dagli utenti nella capacità di ASVO di rispondere alle loro esigenze.



Gap importanza - soddisfazione: aspetti di relazione





Un gap elevato significa una maggiore distanza tra aspettative e soddisfazione; esso denota la maggior difficoltà percepita dagli utenti nella capacità di ASVO di rispondere alle loro esigenze.



Gap importanza - soddisfazione: aspetti di prodotto /servizio

	Importanza	Soddisfazione	Gap
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	9,11	8,37	0,74
La frequenza del servizio di raccolta della carta	9,26	8,55	0,71
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	9,24	8,34	0,90
Gli orari della raccolta porta a porta	9,05	8,95	0,10
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	9,15	8	1,15
La dislocazione dei contenitori stradali	9,24	8,59	0,65
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	9,28	6,4	2,88
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	9,32	7,41	1,91
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	9,25	8,17	1,08
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	9,40	8,5	0,90
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	9,02	8,19	0,83
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	9,53	8,91	0,62
Gli orari di accesso al centro di raccolta	9,32	8,19	1,13
Il servizio svolto dal centro di raccolta	9,43	8,84	0,59
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	9,51	8,93	0,58
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	9,53	8,95	0,58
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	9,21	7,49	1,72

Gap importanza - soddisfazione: aspetti di relazione

	Importanza	Soddisfazione	Gap
Gli orari di apertura degli uffici	8,65	8,28	0,37
La cortesia e competenza del personale	9,42	8,61	0,81
I tempi di risposta alle richieste del cliente	9,29	7,81	1,48
I tempi di attesa agli sportelli	9,14	8,51	0,63
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	8,97	7,31	1,66
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	9,40	8,24	1,16
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	9,33	8,55	0,78
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	9,22	6,70	2,52

Gap importanza - soddisfazione: Confronto per aree

	CAORLE	CONCORDIA	PORTOGRUARO	SAN MICHELE	SAN STINO	ALTRI COMUNI
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	1,05	0,82	0,62	0,86	0,83	0,47
La frequenza del servizio di raccolta della carta	1,07	0,87	0,60	0,87	0,38	0,59
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	1,19	0,72	0,65	1,16	1,29	0,71
Gli orari della raccolta porta a porta	0,83	-0,25	-0,03	0,26	-0,15	-0,11
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	1,48	1,39	1,02	1,19	0,84	1,05
La dislocazione dei contenitori stradali	1,04	0,68	0,49	0,72	0,51	0,51
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	3,58	2,52	2,78	3,03	2,90	2,37
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	2,18	1,48	2,14	1,59	1,62	-
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	1,25	0,80	1,14	1,03	1,11	1,01
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	1,20	0,74	0,91	0,96	0,80	0,68
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	1,69	0,58	0,65	1,02	0,88	0,20
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	0,79	0,22	1,02	0,72	0,37	0,50
Gli orari di accesso al centro di raccolta	1,13	0,86	1,15	0,62	2,05	1,03
Il servizio svolto dal centro di raccolta	0,71	0,37	0,52	0,44	0,70	0,71
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	0,79	0,37	0,55	0,75	0,30	0,45
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	0,63	0,13	-	0,12	0,77	1,00
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	-	-	-	1,50	-	2,29

Gap importanza - soddisfazione: Confronto per aree

	CAORLE	CONCORDIA	PORTOGRUARO	SAN MICHELE	SAN STINO	ALTRI COMUNI
Gli orari di apertura degli uffici	1,20	0,06	0,08	0,52	0,53	0,02
La cortesia e competenza del personale	1,25	1,23	0,80	0,55	0,41	0,83
I tempi di risposta alle richieste del cliente	2,32	1,68	1,20	1,52	1,00	1,45
I tempi di attesa agli sportelli	2,17	0,60	0,66	-0,36	0,70	0,60
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	2,20	1,08	1,82	1,45	1,16	1,46
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	1,57	0,98	1,09	0,99	1,37	0,80
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	0,98	0,53	0,81	0,71	0,84	0,66
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	2,64	3,00	2,74	2,69	1,91	2,27

Gap importanza - soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco	0,74	0,67	0,88
La frequenza del servizio di raccolta della carta	0,71	0,52	1,11
La frequenza del servizio di raccolta della plastica	0,90	0,81	1,10
Gli orari della raccolta porta a porta	0,10	0,04	0,22
La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali	1,15	1,10	1,29
La dislocazione dei contenitori stradali	0,65	0,52	1,01
L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore	2,88	2,85	2,96
La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali	1,91	1,76	2,19
La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette	1,08	1,00	1,28
L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale	0,90	0,74	1,20
L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti	0,83	0,61	1,27
Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini	0,62	0,62	-
Gli orari di accesso al centro di raccolta	1,13	1,13	-
Il servizio svolto dal centro di raccolta	0,59	0,59	-
Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti	0,58	0,46	0,94
Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto	0,58	0,58	-
Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche	1,72	1,55	2,44

Gap importanza - soddisfazione: Confronto per tipologia di utenza

	Totale	Utenze Domestiche	Utenze Commerciali
Gli orari di apertura degli uffici	0,37	0,25	0,58
La cortesia e competenza del personale	0,81	0,63	1,16
I tempi di risposta alle richieste del cliente	1,48	1,10	2,11
I tempi di attesa agli sportelli	0,63	0,43	1,73
I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center	1,66	1,46	2,01
La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet	1,16	1,14	1,17
La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo	0,78	0,71	0,92
I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata	2,52	2,63	2,48

La mappa delle priorità di intervento

La Mappa delle Priorità d'Intervento fornisce indicazioni operative derivanti dall'analisi di Customer Satisfaction svolta. L'analisi congiunta dei livelli di soddisfazione e dei giudizi di importanza offre un quadro organico delle priorità di intervento per l'azienda.

Nel quadrante in alto a destra (MIGLIORARE) sono evidenziati gli aspetti rispetto ai quali è espressa una valutazione critica e che nel contempo sono ritenuti importanti.

Nel quadrante in basso a destra (CONTROLLARE) sono segnalati i fattori che è necessario valorizzare in seconda battuta, in quanto fonte di bassa soddisfazione ma verso i quali è riposta una importanza minore rispetto ai precedenti.

Nel quadrante in alto a sinistra (MANTENERE) sono segnalati i fattori di eccellenza, in cui a fronte di una soddisfazione elevata si registra una importanza altrettanto elevata.

Nel quadrante in basso a sinistra (COMUNICARE) sono segnalati gli aspetti ritenuti meno rilevanti ma che comunque soddisfano l'utente. Si tratta comunque di aspetti da valorizzare, per impedire che ricadano in uno dei quadranti di attenzione

La mappa delle priorità di intervento

a)

+	SODDISFAZIONE		–
IMPORTANZA	**MANTENERE**	**MIGLIORARE**	
	PUNTI DI FORZA **ASPETTI IMPORTANTI E SODDISFACENTI** 	**PUNTI DI DEBOLEZZA** **ASPETTI IMPORTANTI ED INSODDISFACENTI** 	
	COMUNICARE	**CONTROLLARE**	
	POTENZIALI PUNTI DI FORZA **ASPETTI NON IMPORTANTI E SODDISFACENTI** 	**POTENZIALI PUNTI DI DEBOLEZZA** **ASPETTI NON IMPORTANTI ED INSODDISFACENTI** 	
–			

b)

a) **Valore medio di soddisfazione:** divide gli aspetti tra soddisfacenti ed insoddisfacenti (media delle medie di soddisfazione riferita all'anno di rilevazione)

b) **Valore medio di importanza:** divide gli aspetti tra importanti e non importanti (media delle medie di importanza riferita all'anno di rilevazione)

La mappa delle priorità di intervento

MANTENERE

- Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto
- Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini
- Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti
- Il servizio svolto dal centro di raccolta
- La cortesia e competenza del personale
- L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale
- La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet
- La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo
- Gli orari di accesso al centro di raccolta
- La frequenza del servizio di raccolta della carta

MIGLIORARE

- La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali
- I tempi di risposta alle richieste del cliente
- L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore
- La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette



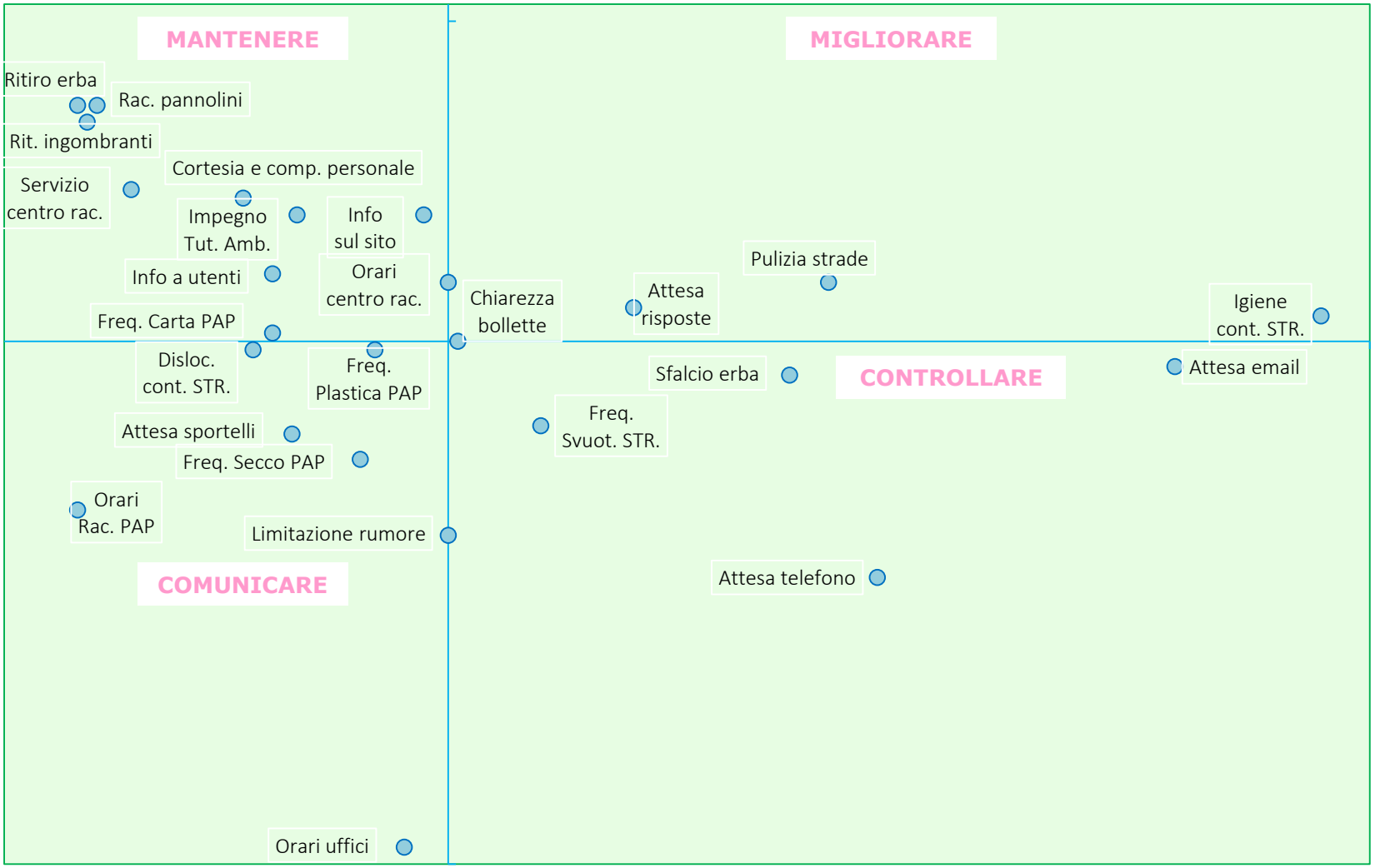
COMUNICARE

- La dislocazione dei contenitori stradali
- La frequenza del servizio di raccolta della plastica
- I tempi di attesa agli sportelli
- La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco
- Gli orari della raccolta porta a porta
- L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti
- Gli orari di apertura degli uffici

CONTROLLARE

- I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata
- Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche
- La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali
- I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operator del Call Center

La mappa delle priorità di intervento



La mappa delle priorità: utenti domestici

MANTENERE

- Il servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto
- Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini
- Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti
- La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet
- Il servizio svolto dal centro di raccolta
- La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo
- La cortesia e competenza del personale
- L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale
- La frequenza del servizio di raccolta della carta
- La frequenza del servizio di raccolta della plastica
- La dislocazione dei contenitori stradali

MIGLIORARE

- Gli orari di accesso al centro di raccolta
- I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata



COMUNICARE

- Gli orari della raccolta porta a porta
- La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco
- I tempi di attesa agli sportelli
- L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti
- Gli orari di apertura degli uffici

CONTROLLARE

- La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette
- La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali
- L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore
- I tempi di risposta alle richieste del cliente
- Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche
- La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali
- I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operator del Call Center

La mappa delle priorità: utenti commerciali

MANTENERE

- Il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti
- La cortesia e competenza del personale
- L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale
- La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet
- La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette

MIGLIORARE

- La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali
- L'igiene dei contenitori stradali intesa come assenza di cattivo odore
- I tempi di risposta alle richieste del cliente
- I tempi di attesa agli sportelli
- Lo sfalcio dell'erba nelle aree verdi pubbliche
- I tempi di attesa prima di ottenere risposta all'email inviata

PUNTI DI FORZA

PUNTI DI DEBOLEZZA

OPPORTUNITÀ

MINACCE

COMUNICARE

- La frequenza di svuotamento dei cassonetti stradali
- La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Asvo
- La dislocazione dei contenitori stradali
- La frequenza del servizio di raccolta della carta
- La frequenza del servizio di raccolta della plastica
- La frequenza del servizio di raccolta del rifiuto secco
- Gli orari della raccolta porta a porta
- Gli orari di apertura degli uffici

CONTROLLARE

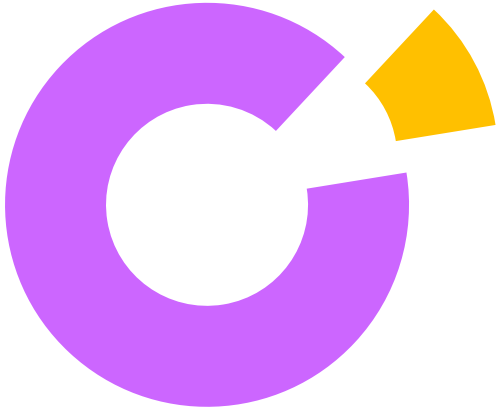
- I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operator del Call Center
- L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti

Temi specifici

Raccolta dedicata ai pannolini

Lei partecipa alla raccolta dedicata ai pannolini?

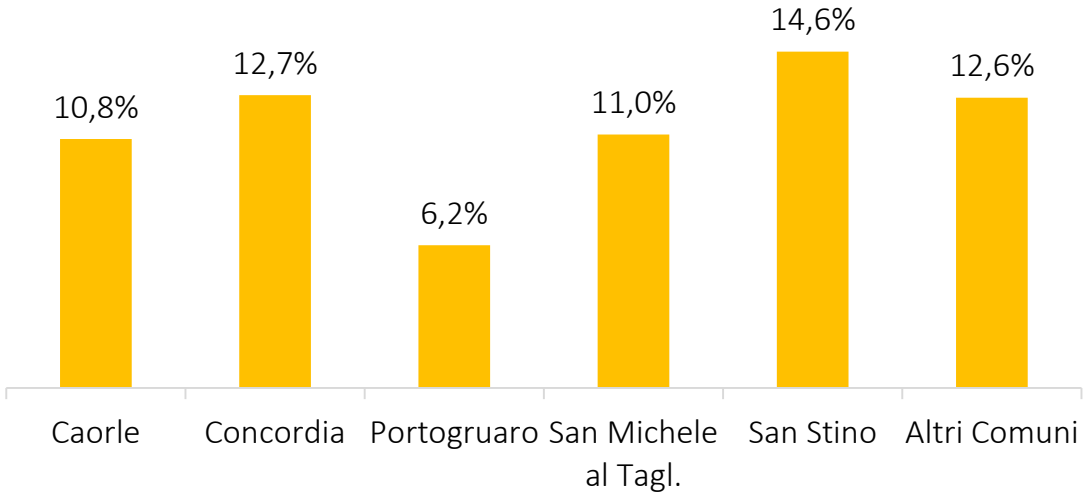
* Domanda posta solo alle utenze domestiche



Sì
10,5%

No
89,5%

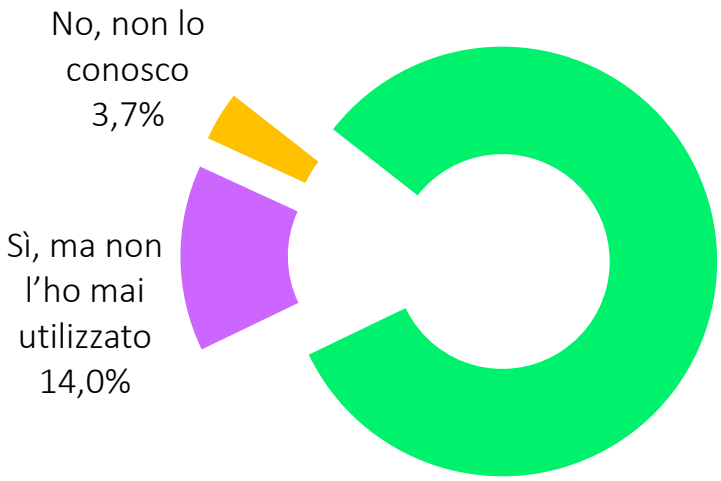
10,5% - Chi partecipa maggiormente?



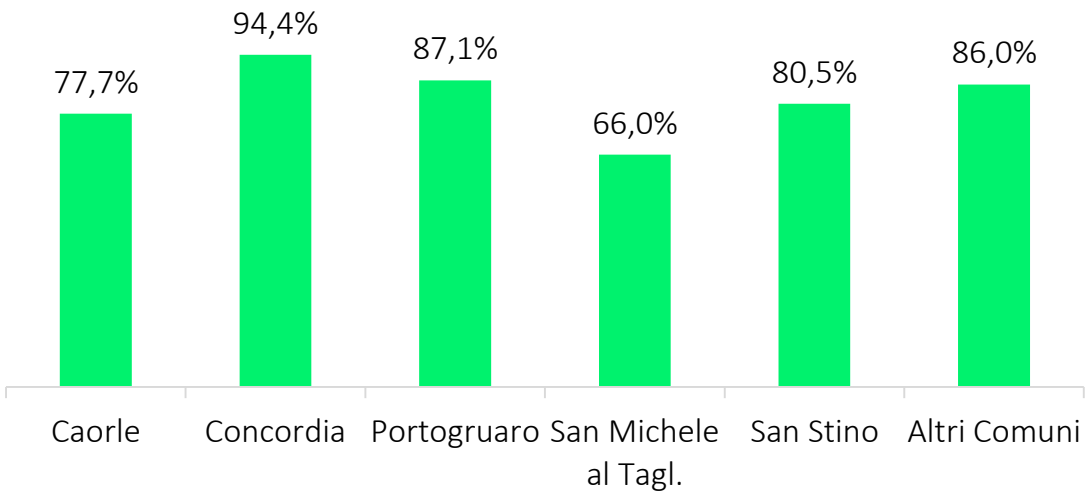
Centro di raccolta

Lei conosce il centro di raccolta, cioè il luogo dove si possono portare pile esaurite, lampadine, olio usato, erba, ingombranti ed elettrodomestici?

* Domanda posta solo alle utenze domestiche



<u>82,3%</u> - Chi l'ha utilizzato maggiormente?

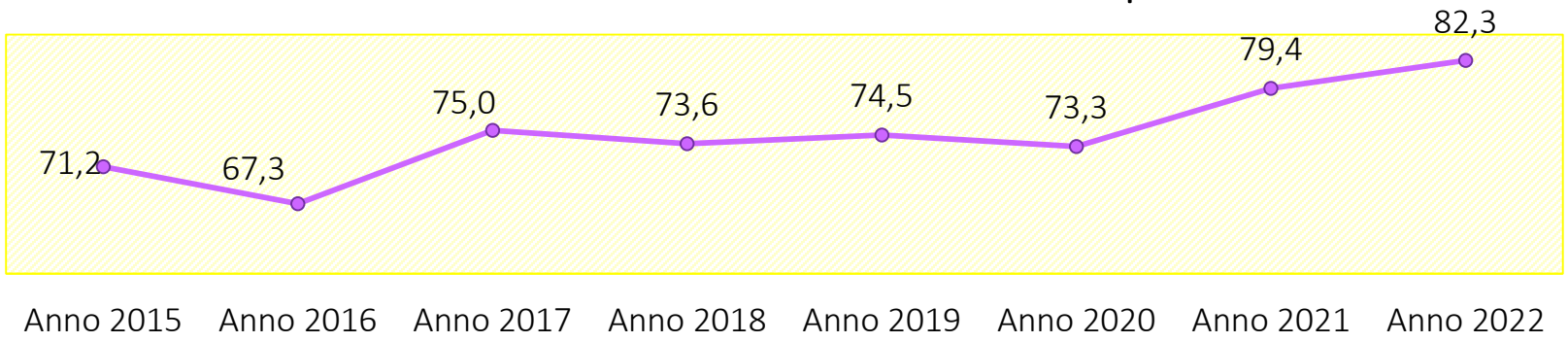


Centro di raccolta

Lei conosce il centro di raccolta, cioè il luogo dove si possono portare pile esaurite, lampadine, olio usato, erba, ingombranti ed elettrodomestici?

* Domanda posta solo alle utenze domestiche

Gli utilizzatori intervistati nel corso del tempo

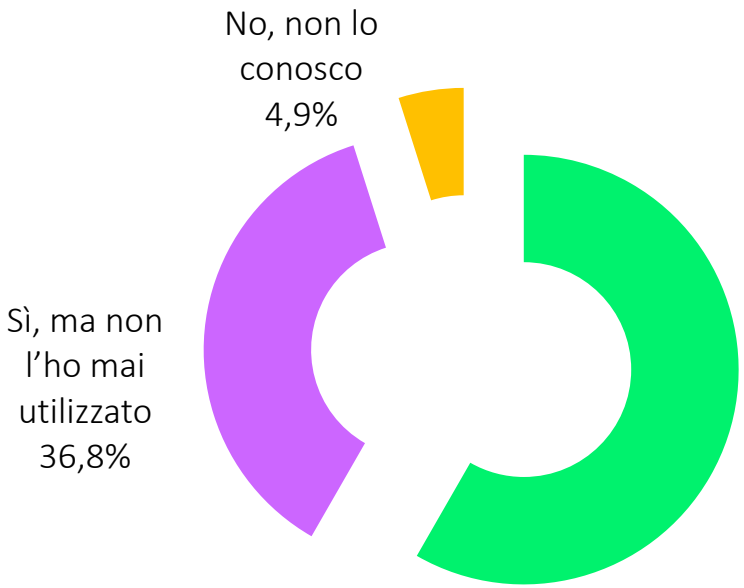


Nelle verbalizzazioni spontanee vi sono alcune osservazioni che si ricollegano a questo aspetto:

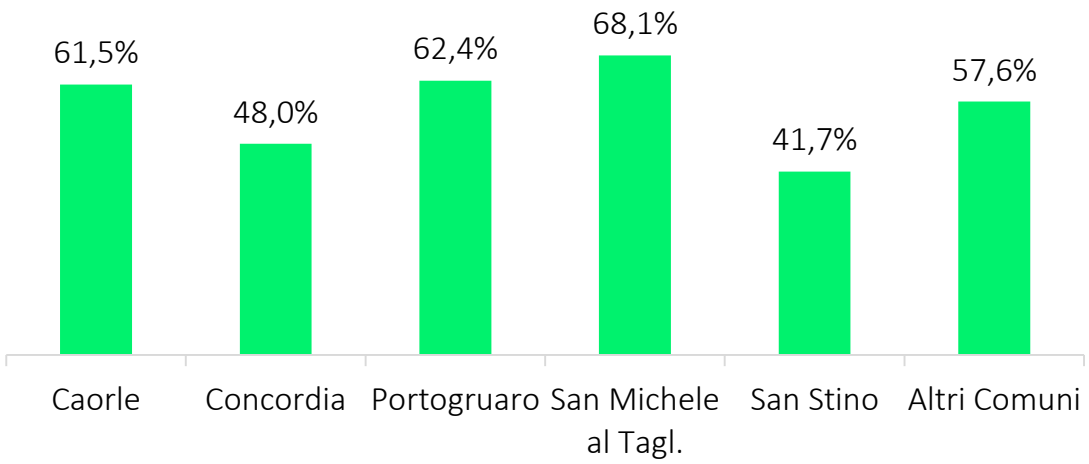
8 utenti chiedono di estendere gli orari dell'Ecocentro.

Servizio di ritiro a domicilio

Lei è a conoscenza del servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti?



58,3% - Chi l'ha utilizzato maggiormente?



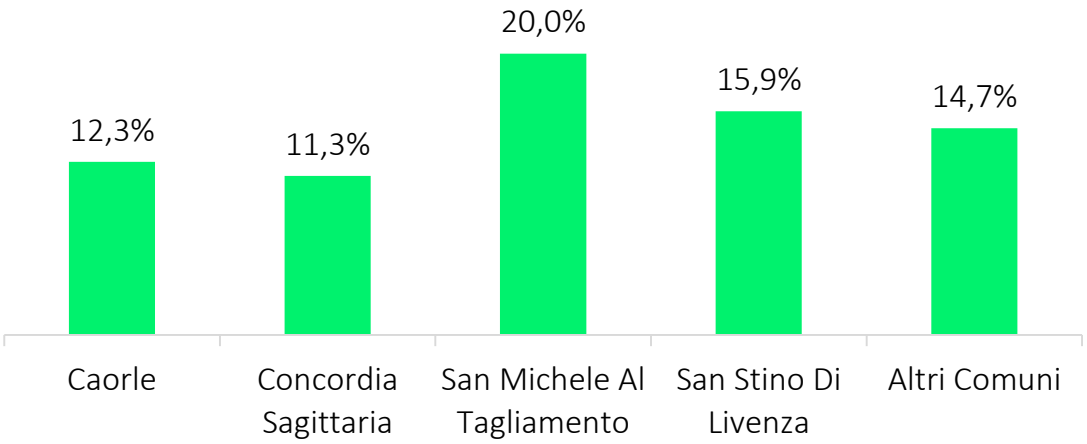
Servizio di ritiro a domicilio

Lei è a conoscenza del servizio di ritiro a domicilio dell'erba con cassonetto?

* Domanda posta solo alle utenze domestiche



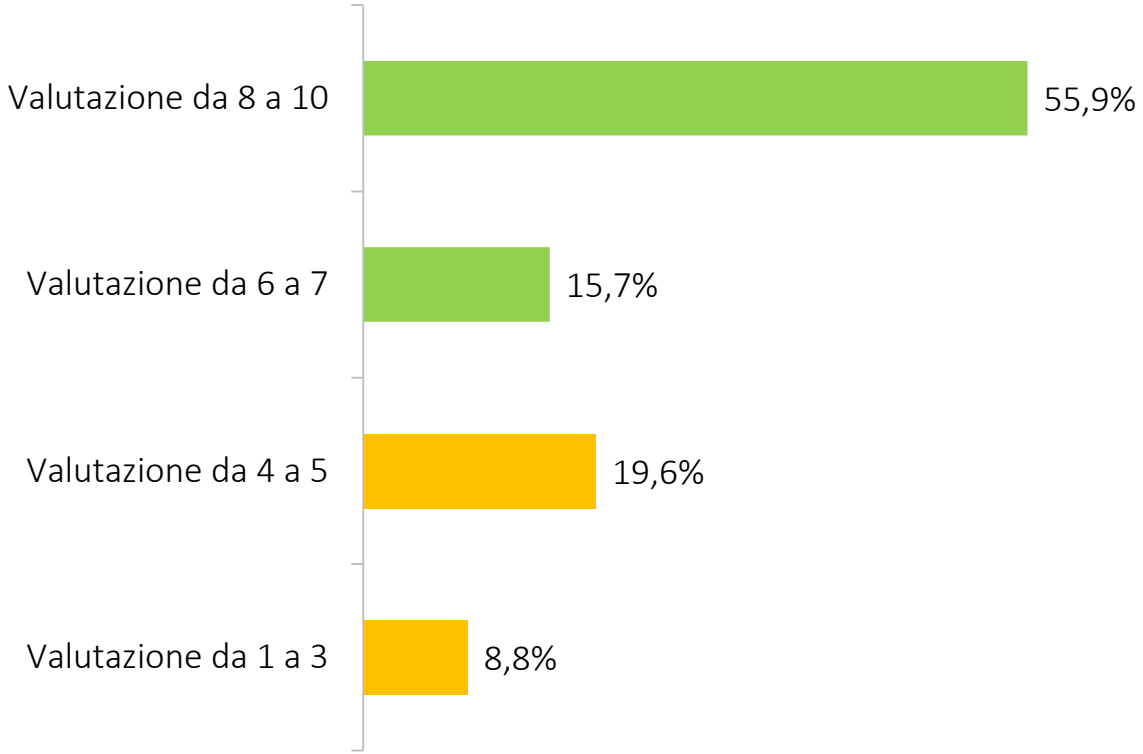
14,8% - Chi l'ha utilizzato maggiormente?



Raccolta dell'erba su prenotazione con bidone

Come giudica il nuovo servizio di raccolta dell'erba sempre su prenotazione ma con bidone? Esprima il suo giudizio con un punteggio da 1=per nulla soddisfacente a 10=molto soddisfacente.

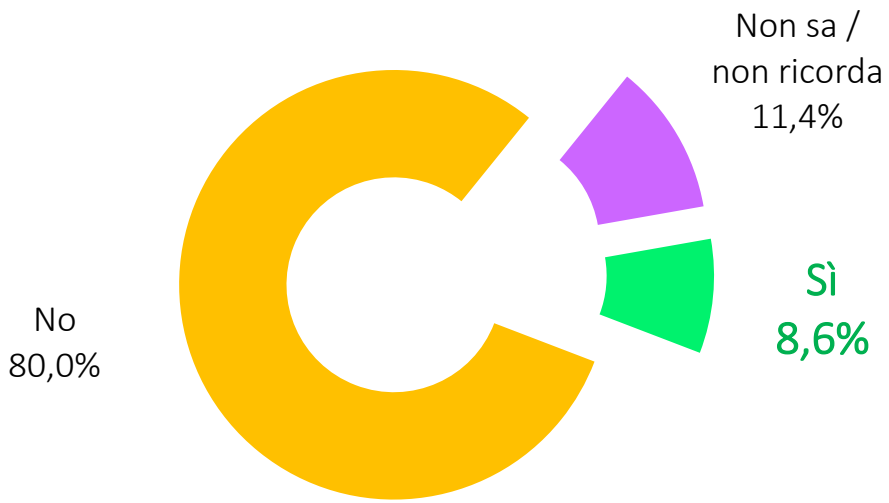
***** Domanda posta solo alle utenze domestiche di Portogruaro (51,4% non rispondenti)



Raccolta dell'erba su prenotazione con bidone

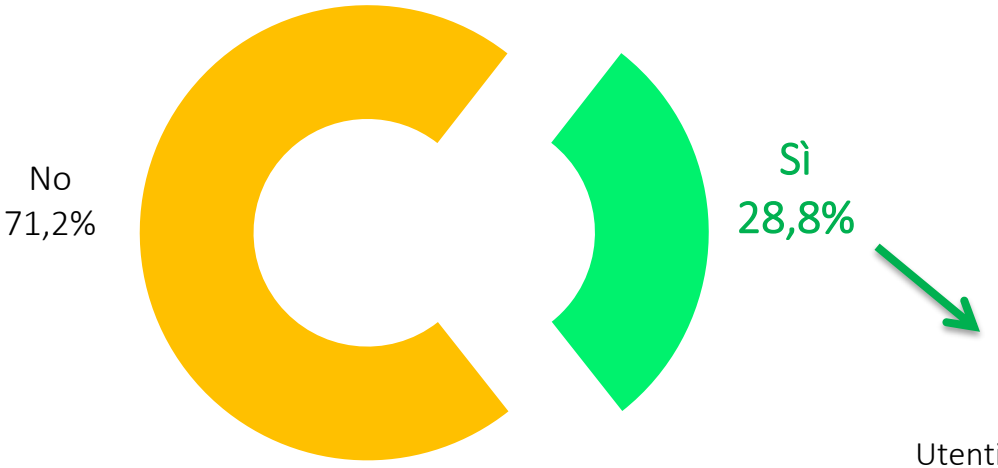
Sarebbe disponibile a pagare un abbonamento per lo stesso servizio con frequenza settimanale, ma senza dover prenotare (quindi a calendario)?

* Domanda posta solo alle utenze domestiche di Portogruaro

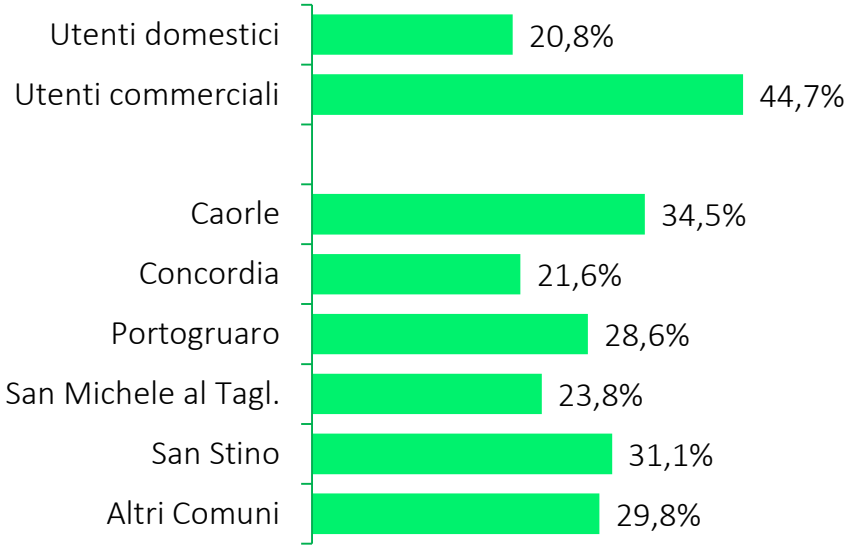


Sito internet di ASVO

Ha avuto modo di consultare il sito internet di ASVO nel corso dell'ultimo anno?

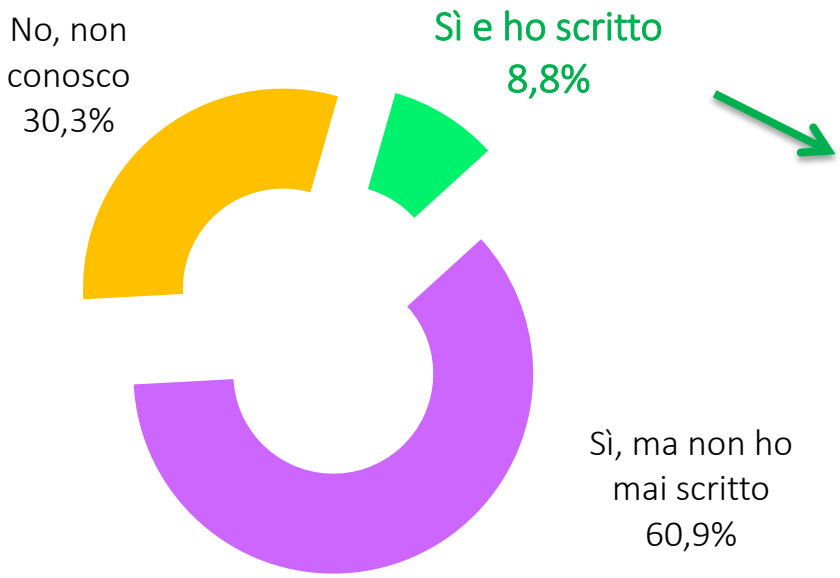


28,8% - Chi ha consultato il sito internet?

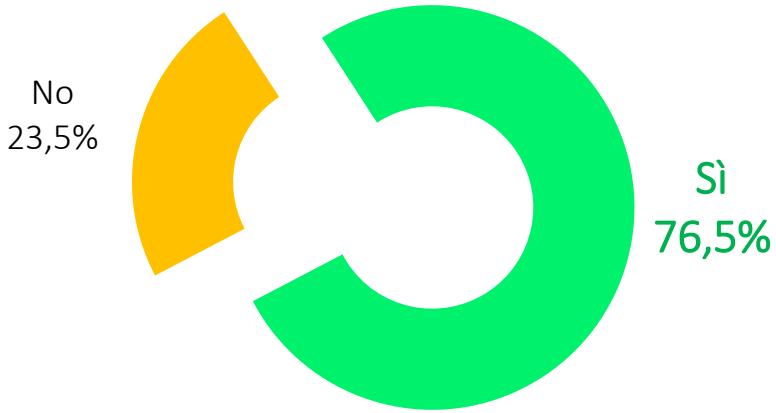


Indirizzo email “segnalazioni@asvo.it”

Lei sa che gli utenti ASVO hanno la possibilità di scrivere all’indirizzo email “segnalazioni@asvo.it”?



Se lo ha utilizzato, è soddisfatto/a dei tempi di risposta alla segnalazione che ha presentato a “segnalazioni@asvo.it”?



Il rapporto con l'utenza: Contatti e Comunicazione aziendale

Contatto con ASVO

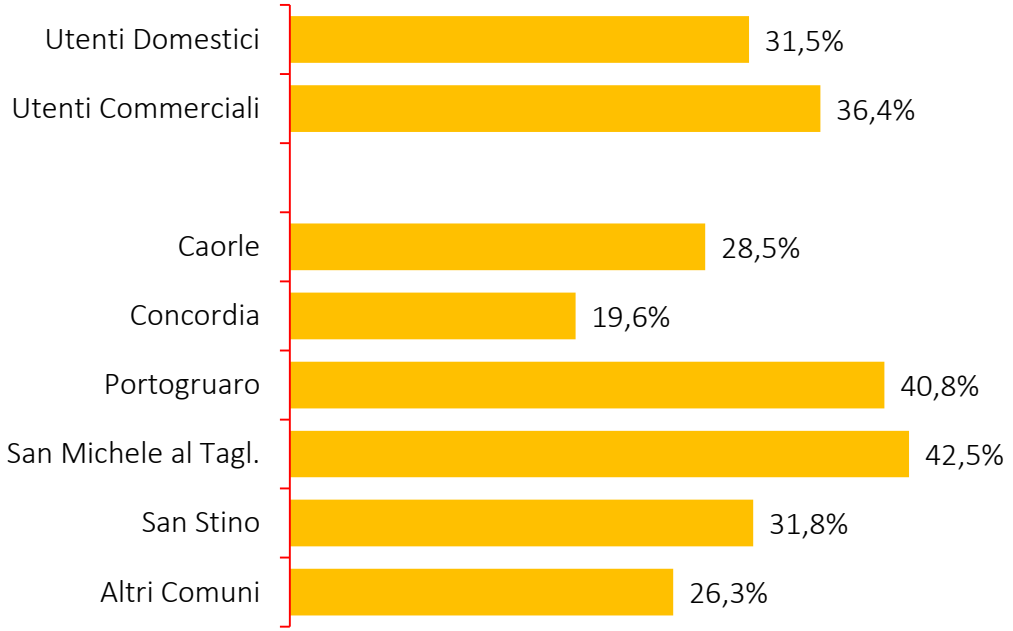
Le è mai capitato nel corso degli ultimi 12 mesi di contattare gli uffici di ASVO?



Sì
33,2%

No
66,8%

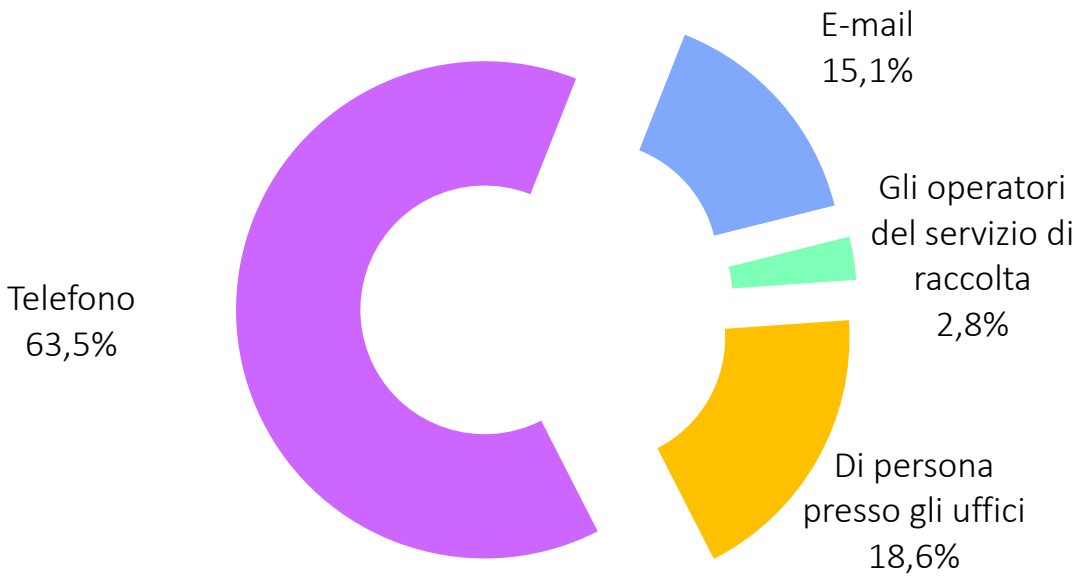
33,2% - Chi ha contattato ASVO?



Modalità di contatto

Attraverso quali canali ha contattato ASVO?

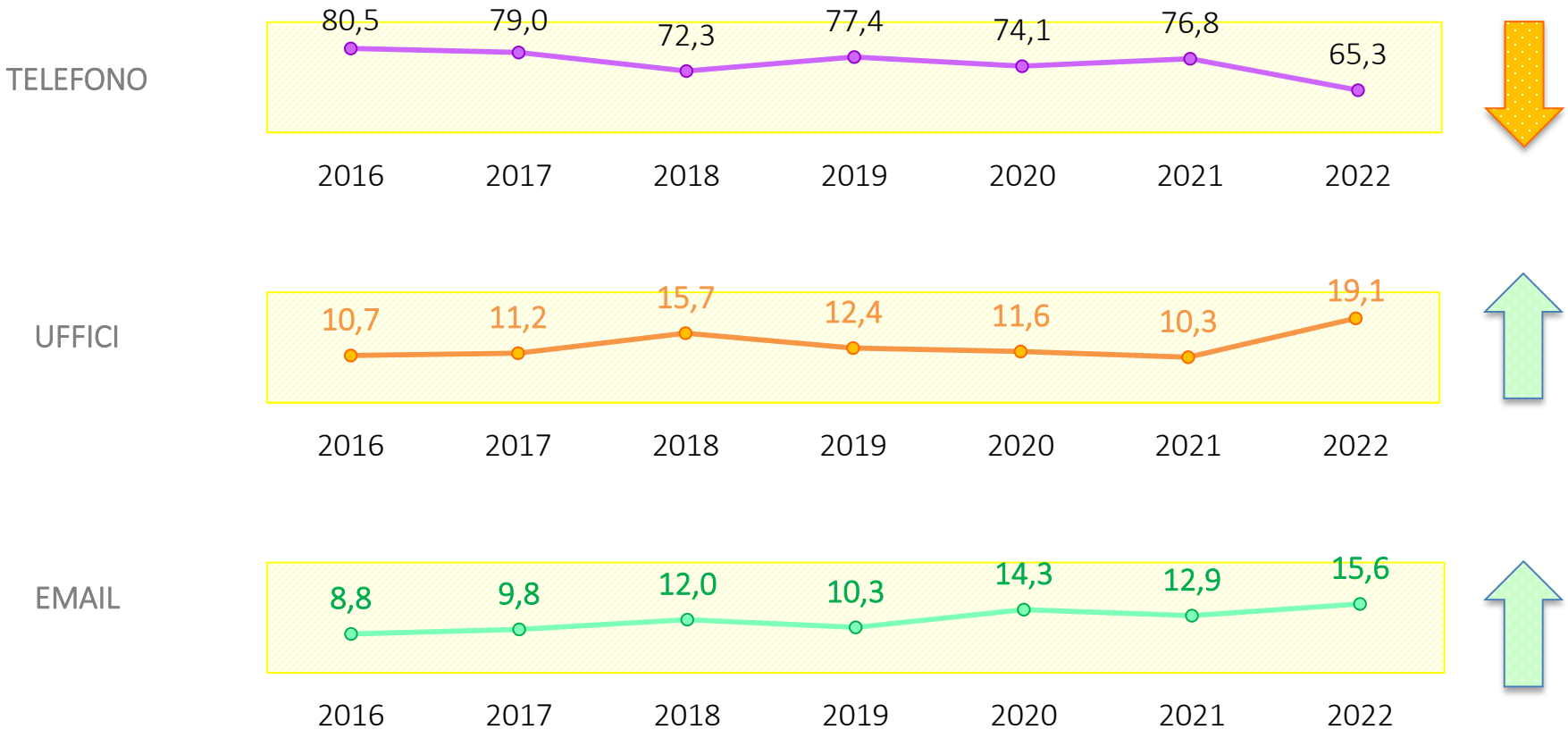
* Domanda posta solo alle utenze che hanno contattato ASVO (33,2%)



Modalità di contatto

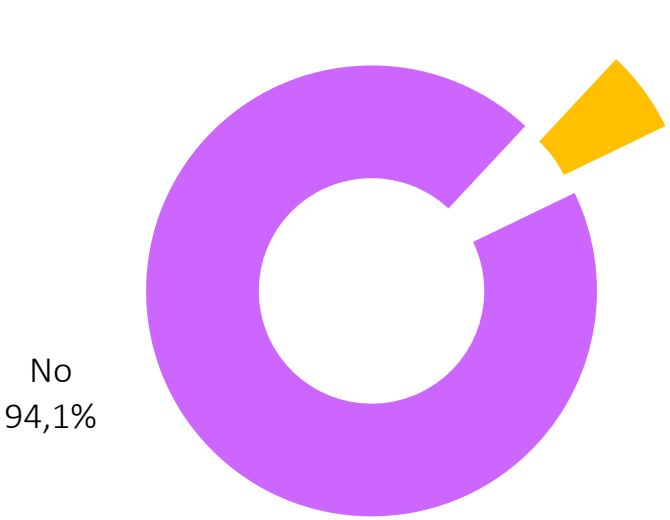
Attraverso quali canali ha contattato ASVO?

(Dato al netto del canale «Gli operatori del servizio di raccolta»)

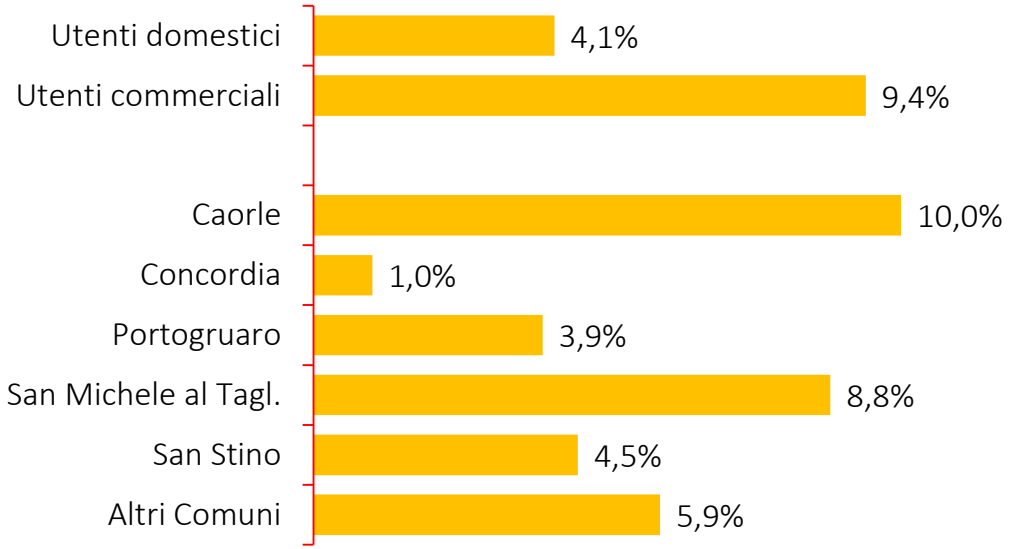


Reclamo

Nel corso degli ultimi 12 mesi, ha presentato un reclamo ad ASVO?



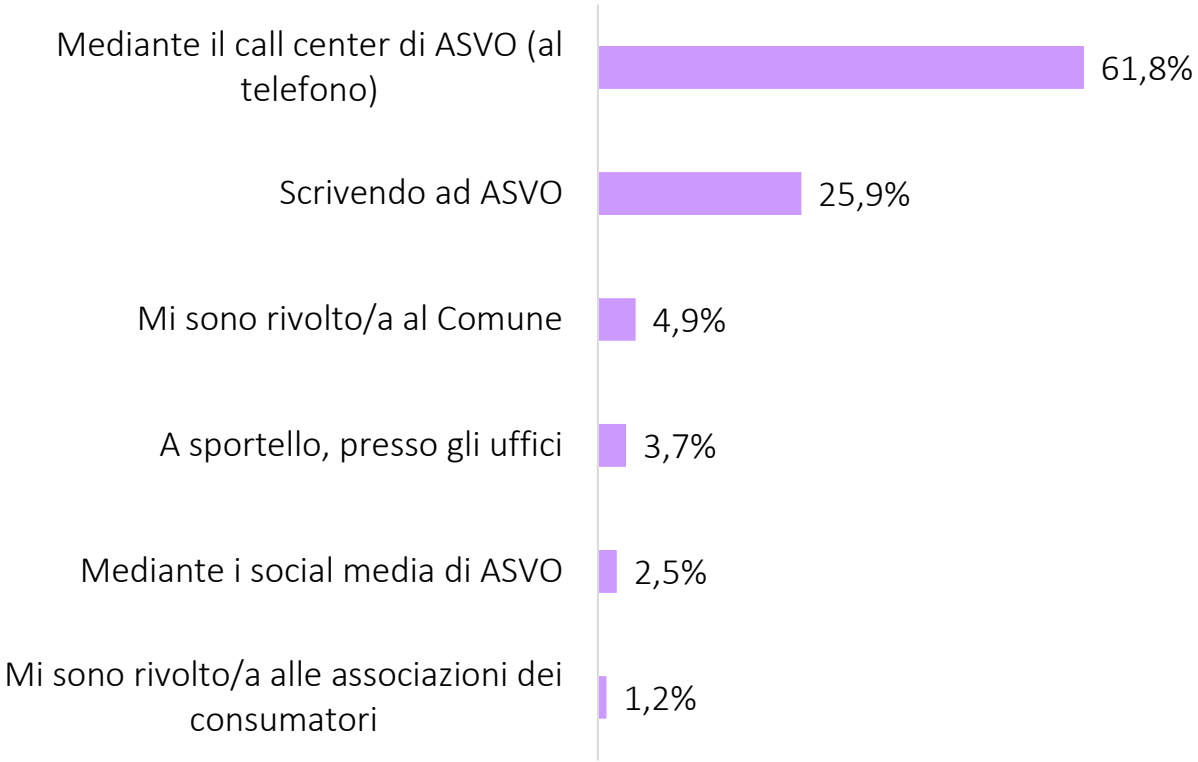
5,9% - Chi ha presentato reclamo?



Reclamo

Ha fatto reclamo telefonico, scritto o presso lo sportello?

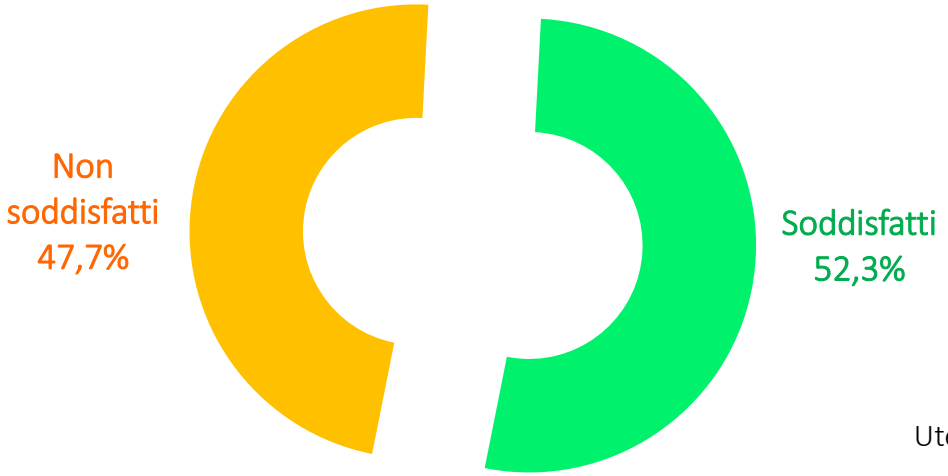
*** Domanda posta solo agli utenti che hanno presentato reclamo (5,9%)**

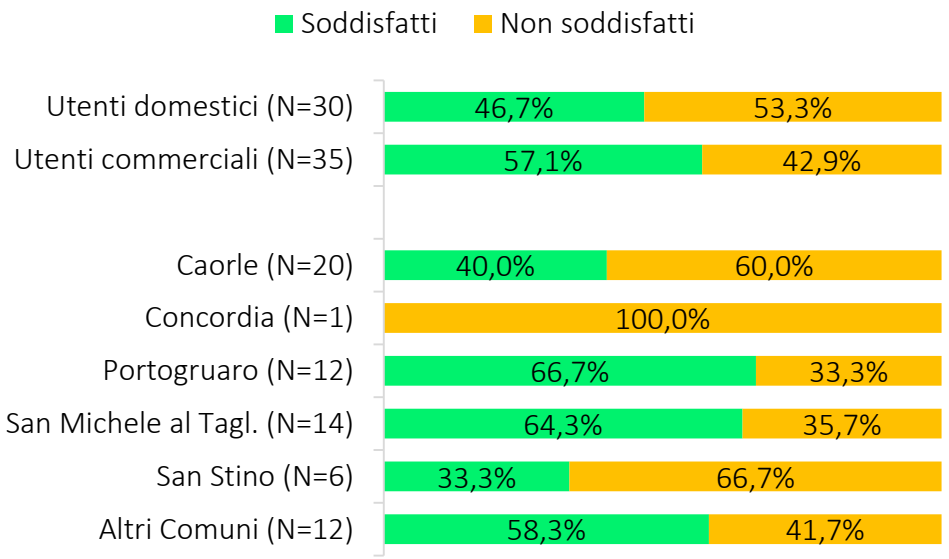


Reclamo

È soddisfatto/a di come è stato gestito il reclamo?

***** Domanda posta solo agli utenti che hanno presentato reclamo (5,9%)

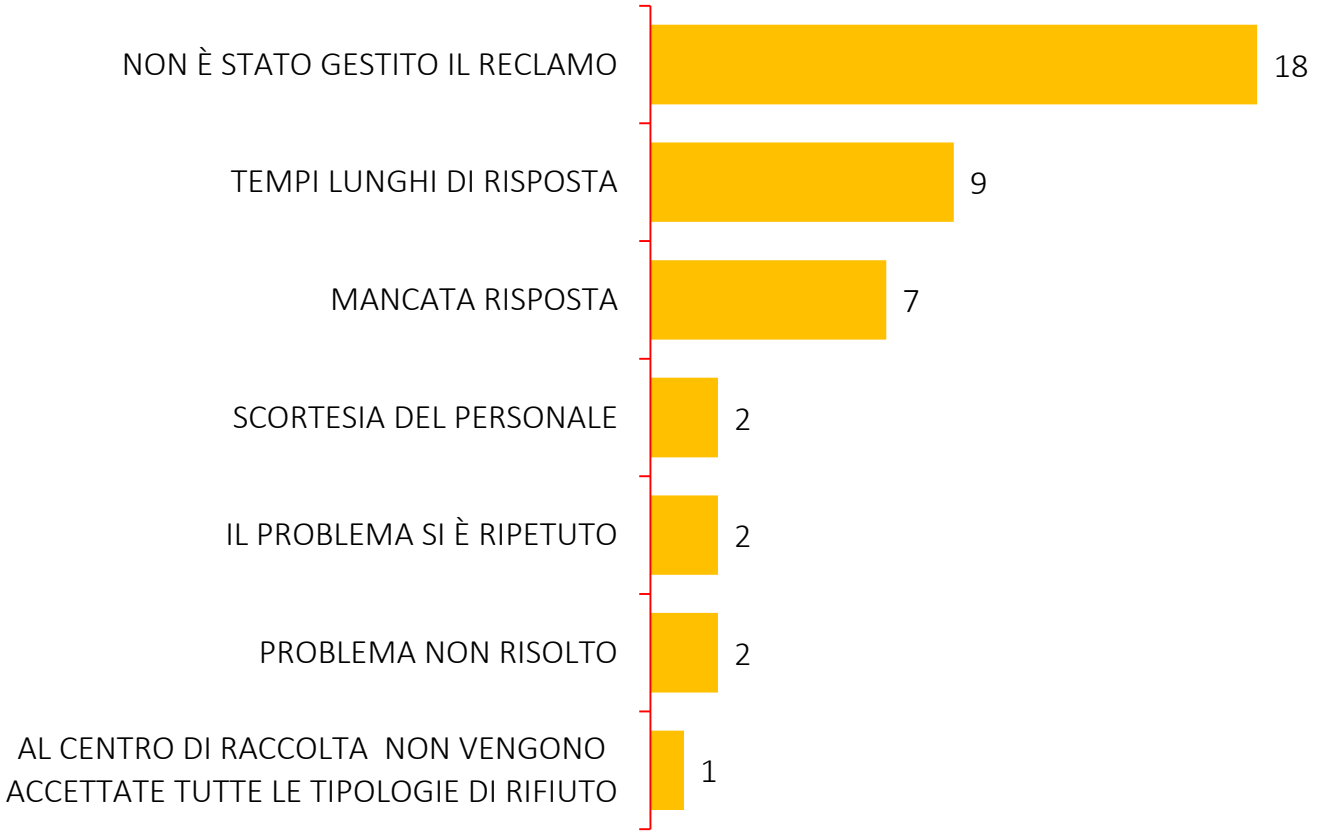




Reclamo

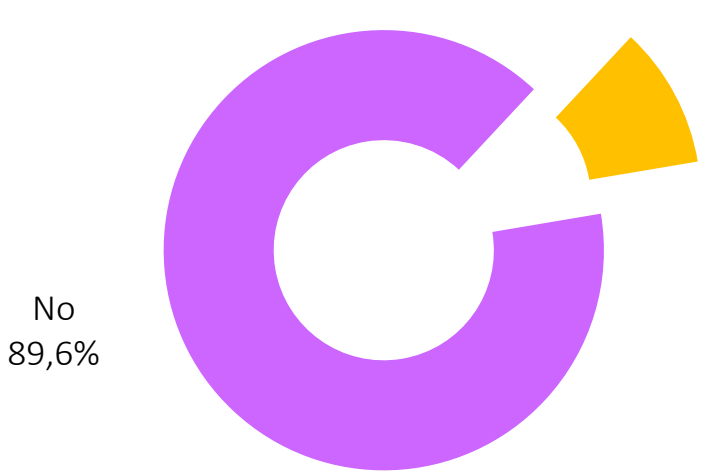
Quali aspetti non l'hanno soddisfatta?

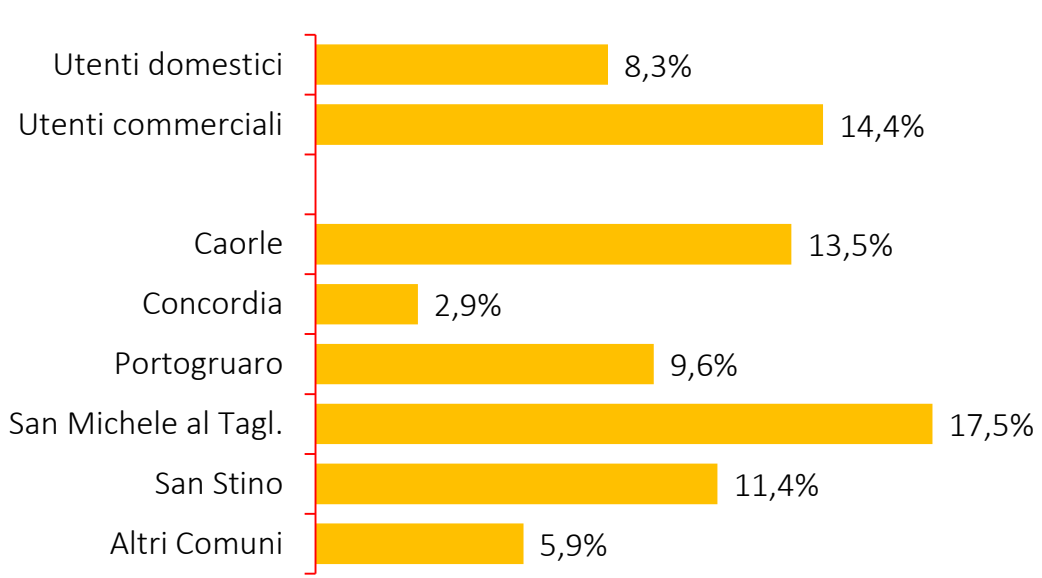
- Domanda posta solo agli utenti non soddisfatti della gestione del reclamo (52,3% sul 5,9% che ha presentato reclamo)



Disservizio

Nel corso degli ultimi 12 mesi, ha mai subito un disservizio importante relativo al servizio svolto da ASVO per il quale è stato fortemente scontento/a?





Disservizio

Mi può specificare qual è stato il disservizio che ha sperimentato?

***** Domanda posta solo agli utenti che subito un disservizio (10,4%)

Disservizio	N
MANCATI SVUOTAMENTI	40
SCARSA FREQUENZA DI RACCOLTA DELL'UMIDO	8
SCARSA ATTENZIONE VERSO LE ESIGENZE DEI CLIENTI	8
SCARSA PULIZIA DELLE STRADE E PISTE CICLO - PEDONALI	7
SCARSA FREQUENZA DI RACCOLTA DEL SECCO	7
SCARSA FREQUENZA DI RACCOLTA DELLA CARTA	7
SCARSA FREQUENZA DEL SERVIZIO (POCHI PASSAGGI, POCHI SVUOTAMENTI)	6
CONTENITORI ROTTI / VECCHI	6
CONTENITORI IN CONDIZIONI PESSIME DI PULIZIA ED IGIENE	5
SCARSA CURA DEI CONTENITORI DA PARTE DEGLI OPERATORI	5
CONTENITORI INADEGUATI	5
ECCESSIVO RUMORE NELLE OPERAZIONI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI	4
PERSONALE NON COMPETENTE	4
SCARSA FREQUENZA DI RACCOLTA DELLA PLASTICA/LATTINE	3
PERSONALE NON GENTILE	3
MANCATA RACCOLTA DEL VERDE	3

Disservizio

Mi può specificare qual è stato il disservizio che ha sperimentato?

***** Domanda posta solo agli utenti che subito un disservizio (10,4%)

Disservizio	N
SCARSA VIGILANZA SULLE MODALITÀ DI RACCOLTA DIFFERENZIATA	2
SCARSA MANUTENZIONE	2
MANCATO RITIRO DEGLI INGOMBRANTI	2
MANCATO RITIRO DEL SECCO	2
SCARSA PULIZIA DEGLI SPAZI ATTORNO AI CONTENITORI	1
SCARSA PULIZIA IN GENERALE	1
MANCANZA DI CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI	1
BUROCRAZIA DEGLI UFFICI	1
CONTENITORE DEL VERDE MOLTO SCOMODO	1
ECCESSIVO RUMORE NELLA RACCOLTA DEL VETRO	1
I BIDONI SONO STATI SPOSTATI DAL LUOGO ABITUALE	1
IL SACCHETTO DEL SECCO VIENE LASCIATO SUL CONTENITORE E NON RITIRATO SENZA UNA MOTIVAZIONE	1
IL SERVIZIO ISPETTIVO HA CONTROLLATO LA PATTUNIERA SENZA INFORMARCI E QUINDI HA FATTO INVIARE LA MULTA	1
MANCATO RITIRO DEI RIFIUTI	1
MATERIALI NON ACCETTATI PER IL CONFERIMENTO	1

Disservizio	N
NON RACCOLGONO LE BATTERIE ESAUSTE DAI CONTENITORI	1
NON RITIRATO INGOMBRANTE PER PROBLEMI DI COMUNICAZIONE	1
PROBLEMI CON RITIRO VERDE PER AMPIE ZONE PRIVATE	1
PROBLEMI CON SACCHETTI POCO CAPIENTI E POCO RESISTENTI	1
RACCOLTA DEL VERDE CON BIDONI TROPPO PICCOLI	1
RICHIESTA DI SPOSTAMENTO DEI BIDONI INASCOLTATA	1
RIDUZIONE DEL 50 PER CENTO DEL SECCO NON ADEGUATA ALLA FAMIGLIA	1
RIFIUTI SPECIALI NON ACCETTATI AL CENTRO DI RACCOLTA	1
RIFIUTO DI CONFERIMENTO DI VESTITI ROTTI	1
RITIRO INGOMBRANTI NON EFFICIENTE	1
SERVIZIO DI ASPORTO INGOMBRANTI INSODDISFACENTE	1
TAGLIO DELL'ERBA	1
TEMPISTICA DI EVASIONE DELLA RICHIESTA	1

Le verbalizzazioni degli utenti

Le verbalizzazioni



Le verbalizzazioni

Verbalizzazioni	N
PIÙ CASSONETTI / CONTENITORI	13
POTENZIARE IL SERVIZIO DI ASPORTO DEGLI INGOMBRANTI / DEI VOLUMINOSI	13
SENSIBILIZZARE LA CITTADINANZA SUL TEMA DELLA RACCOLTA DEI RIFIUTI ATTRAVERSO INFORMAZIONI ED INCENTIVI	13
MAGGIOR ATTENZIONE VERSO LE ESIGENZE DEI CLIENTI	12
MAGGIOR PULIZIA DEGLI SPAZI ATTORNO AI CONTENITORI	12
RENDERE ADEGUATI I CONTENITORI (PIÙ PICCOLI, PIÙ GRANDI.. INSOMMA DI CAPIENZA E DIMENSIONI ADEGUATE)	12
LIMITARE IL RUMORE NELLE OPERAZIONI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI	11
MAGGIOR CURA DEI CONTENITORI DA PARTE DEGLI OPERATORI	10
MIGLIORARE LA TEMPESTIVITÀ NEL RISOLVERE I PROBLEMI DEGLI UTENTI / NEL RISPONDERE	9
PIÙ CESTINI	9
ESTENDERE GLI ORARI DELL'ECOCENTRO	8
MIGLIORARE LA DISLOCAZIONE DEI CONTENITORI STRADALI	8
PERSONALE PIÙ COMPETENTE	8
SACCHI PIÙ RESISTENTI	8
MIGLIORARE / AUMENTARE LA FREQUENZA DI RACCOLTA DEL VERDE	7
PIÙ SACCHI IN DOTAZIONE	7
SANZIONARE COLORO CHE NON RISPETTANO LE REGOLE DELLA RACCOLTA	7
MIGLIORARE IL SERVIZIO IN GENERALE	6
RIPRISTINARE LA RACCOLTA DEL VERDE COME ERA PRIMA	5

Verbalizzazioni	N
ADEGUARE L'IMPORTO DA PAGARE IN BASE ALLA QUANTITÀ DI RIFIUTI PRODOTTA	4
PERSONALE PIÙ GENTILE	4
SACCHI PIÙ GRANDI	4
CONTROLLARE IL PERSONALE	3
ESTENDERE IL SISTEMA PORTA A PORTA	3
MAGGIOR PULIZIA IN GENERALE	3
MAGGIORE FLESSIBILITÀ NELL'ACCETTARE PIÙ VOLUMI E PIÙ MATERIALI AL CENTRO DI RACCOLTA	3
PIÙ OPERATORI SUL CAMPO / PIÙ PERSONALE	3
BLOCCARE I CASSONETTI (FISSARLI)	2
CONTENITORI E NON SACCHI	2
MAGGIOR CHIAREZZA DELLE BOLLETTE	2
MIGLIORARE IL CALENDARIO	2
PREMIARE CHI EFFETTUA CORRETTAMENTE LA RACCOLTA	2
RIDURRE IL RUMORE NELLE FASI DI RACCOLTA	2
SISTEMA DI RACCOLTA TRAMITE CASSONETTI STRADALI (DA TORNARE/MANTENERE)	2
ACCETTARE I RIFIUTI SPECIALI ANCHE SE NON IN CONFEZIONE ORIGINALE	1
AIUTO PER LE PERSONE ANZIANE NEL CONFERIMENTO DEGLI INGOMBRANTI	1
ATTENDIAMO L´OPUSCOLO CON LE NOVITÀ SUL RIFIUTO SECCO	1
AUMENTARE LA FREQUENZA DELLA RACCOLTA DELL'ERBA A NOVEMBRE	1

Le verbalizzazioni

Verbalizzazioni	N
AUMENTARE LA FREQUENZA DI RACCOLTA DEI RIFIUTI PERICOLOSI	1
AUMENTARE LA QUANTITÀ DI INGOMBRANTI SMALTIBILE GRATUITAMENTE	1
AUMENTARE LA QUANTITÀ DI RIFIUTI PERICOLOSI RITIRABILE	1
AUMENTARE LE TIPOLOGIE DI RIFIUTI CHE SI POSSONO CONFERIRE AGLI ECOCENTRI	1
BIDONE PER IL VETRO	1
BIDONI CONDOMINIALI GRANDI DEVONO TORNARE A PEDALE	1
BIDONI DELLA CARTA CON LE RUOTE	1
CALENDARIO PIÙ PRECISO	1
CALENDARIO PIÙ SEMPLICE (A1 E A2 SI CONFONDONO)	1
CASSONETTI DEL VERDE DA TENERE A CASA ED ESPORRE QUANDO SONO PIENI	1
CASSONETTI PRIVATI PER LE ATTIVITÀ CHIUSI	1
CASSONETTO DEL VERDE PIÙ GRANDE	1
CASSONETTO STRADALE PER LA RACCOLTA DELL'UMIDO	1
CENTRO MOBILE DI RACCOLTA NON ACCETTA CARTUCCE	1
CESTINI E SACCHETTINI PER I BISOGNI DEI CANI	1
COLORI DEI CONTENITORI UGUALI IN TUTTA ITALIA	1
CONFERIMENTO DI TUTTI I MATERIALI PRESSO L'ECOCENTRO	1
CONTEGGIARE CORRETTAMENTE IL VOLUME DEGLI INGOMBRANTI	1
CONTENITORI PER L'OLIO USATO	1
CONTENITORI PORTA A PORTA DELLA CARTA TROPPO PICCOLI	1
CURARE MAGGIORMENTE LA PULIZIA DEL CIMITERO	1

Verbalizzazioni	N
DIFFERENZE TRA ESTATE E INVERNO PER I PASSAGGI	1
DIFFERENZIARE I COSTI A SECONDO DEL TIPO DI ATTIVITÀ	1
DIMINUIRE IL COSTO DEL RITIRO A DOMICILIO	1
DISEGNI NEL CALENDARIO PIÙ GRANDI	1
DISINFESTAZIONE DALLE ZANZARE	1
ECOCENTRO PIÙ VICINO	1
EVITARE MANCATE RACCOLTE	1
EVITARE MANCATI RITIRI DEL VERDE	1
FARE SONDAGGI SENZA VOTI MA CON PAROLE	1
FASTIDIOSO IL RUMORE DEL CAMION DELLA RACCOLTA	1
FORNIRE APPOSITI CONTENITORI AGLI ESERCIZI COMMERCIALI.	1
FORNITURA DEI SACCHETTI NON PROPORZIONATA PER LE VARIE RACCOLTE	1
GLI OPERATORI DEVONO SEGNALARE I PROBLEMI	1
I SACCHETTI DEL SECCO SONO TROPPO PICCOLI E IN NUMERO INSUFFICENTE	1
I SACCHI DEL SECCO NON VENGONO RITIRATI ANCHE SE SONO QUELLI DATI IN DOTAZIONE DA ASVO	1
INFORMARE MAGGIORMENTE I TURISTI	1
INFORMAZIONI IN LINGUA STRANIERE	1
INGRANDIRE LE SCRITTE E LE IMMAGINI NEL CALENDARIO	1
INTENSIFICARE IL SERVIZIO NELLA STAGIONE TURISTICA E MAGARI DIMINUIRLO QUANDO NON SERVE IN INVERNO	1
INVIARE PUNTUALMENTE IL CALENDARIO	1
ISOLA ECOLOGICA É PICCOLA	1

Le verbalizzazioni

Verbalizzazioni	N
LA GENTE LASCIA L'IMMONDIZIA FUORI DEI CONTENITORI	1
LUCCHETTARE I CONTENITORI DELLA CARTA	1
MAGGIOR CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI PER UTENTI ESTIVI	1
MAGGIOR PUNTUALITÀ	1
MAGGIORE CURA DEL VERDE	1
MAGGIORE CURA MARCIAPIEDI	1
MAGGIORI AREE ECOLOGICHE	1
MANCA LA RACCOLTA DI ALCUNI MATERIALI	1
MENO SCHIAMAZZI DA PARTE DEGLI OPERATORI ALLA MATTINA	1
MIGLIORARE IL CALENDARIO	1
MIGLIORARE IL RITIRO DEL POLISTIROLO	1
MIGLIORARE IL SERVIZIO IN CIMITERO	1
MIGLIORARE IL SITO	1
MIGLIORARE LA PULIZIA LUNGO MARE NELLE VIE	1
MIGLIORARE L'IGIENIZZAZIONE DELL´UMIDO IN ESTATE PERCHE EMANA MOLTO ODORE	1
MODIFICARE LA RACCOLTA DEL VERDE	1
NON CHIUDERE A CHIAVE I CASSONETTI DELL'UMIDO	1
NON PULISCONO DOPO IL TAGLIO DELL´ERBA	1
NON RITIRARE IL SECCO DELLE ATTIVITÀ COMMERCIALI IL LUNEDÌ	1
NON SOSPENDERE LA RACCOLTA DEL VERDE IN AUTUNNO	1
NON SONO D'ACCORDO SU COME VIENE GESTITO IL SERVIZIO PORTA A PORTA	1

Verbalizzazioni	N
PERSONALE MALEDUCATO AL CENTRO MOBILE	1
PIÙ BIDONI PER IL VERDE	1
PIÙ CESTINI NEI PUNTI STRATEGICI	1
PIÙ CHIAREZZA NELLE CONDIZIONI DEI SERVIZI SUPPLEMENTARI COME QUELLO DEL VERDE	1
PIÙ CONTATTI FRA IL PERSONALE E GLI INTERESSATI	1
PIÙ CONTROLLO NELLA SPEDIZIONE DELLE BOLLETTE	1
PIÙ DIALOGO CON I CLIENTI	1
PIÙ ISOLE DI RACCOLTA	1
PIÙ POSSIBILITÀ PER CONFERIRE IL RIFIUTO SPECIALE SOPRATTUTTO PER LE AZIENDE	1
POTER ACCEDERE CON QUALSIASI MEZZO ALL'ECOCENTRO	1
POTER PAGARE IN BANCA LA TASSA ANCHE QUANDO NON SONO IN CITTÀ	1
PULIZIA DELLE STRADE ANCHE NELLE VIE SECONDARIE	1
RACCOGLIERE TUTTI I RIFIUTI ANCHE SE SONO IN SACCHETTI NON MARCHIATI ASVO	1
RACCOLTA DEL VETRO IN ORARI PIÙ CONSONI	1
RACCOLTA DELL'UMIDO PORTA A PORTA	1
RACCOLTA RAMAGLIE	1
REINTRODURRE IL VERDE PORTA A PORTA GRATUITO	1
RELAZIONARSI MAGGIORMENTE CON IL COMUNE PER VENIRE INCONTRO AI BISOGNI DEI CITTADINI	1
RIDURRE IL RUMORE NELLE FASI DI RACCOLTA	1
RIMETTERE IL CAMION DEI RIFIUTI PRECEDENTE	1

Le verbalizzazioni

Verbalizzazioni	N
RIPRISTINARE LA RACCOLTA CON SACCHI PER IL VERDE	1
RISPETTARE I PEDONI E NON CORRERE	1
RITIRARE A DOMICILIO ANCHE I CONTENITORI PLASTICI VOLUMINOSI E LEGNO	1
SACCHI ADEGUATI ALLE DIVERSE TIPOLOGIE DI RACCOLTA	1
SACCHI DEL SECCO BASSI E LARGHI (MAL FATTI)	1
SACCHI E NON CONTENITORE PER IL VERDE	1
SAPERE QUALI SACCHETTI SONO IDONEI PER LA RACCOLTA	1
SERVIZO DEI RIFIUTI INGOMBRANTI OGNI SETTIMANA	1
SINGOLI INDIVIDUI CREANO PROBLEMI ANCHE AGLI ALTRI OPERATORI	1
SISTEMARE LA CHIAVE DI UN CASSONETTO DELL'UMIDO IN VIA MENTA	1
SMALTIRE PIÙ TIPOLOGIE DI RIFIUTI	1
SOLUZIONE PER LA RACCOLTA DEL SECCO	1
SPECIFICARE PERCHÉ NON VENGONO PORTATI VIA I RIFIUTI E VENGONO DATE SANZIONI SENZA MOTIVAZIONE	1
TERMOVALORIZZATORE PER I RIFIUTI	1
TOGLIERE LA CHIAVE AI CASSONETTI DELLA RACCOLTA DELL'UMIDO	1
TORNARE ALLE CAMPANE PER LA PLASTICA OPPURE PASSAGGI PIÙ FREQUENTI	1
TROVARE UN EQUILIBRIO FRA CITTADINO E ASVO PER MENO COSTI E UN SERVIZIO CORRETTO	1
UMIDO PORTA A PORTA	1
UTENTI DI ALTRI COMUNI VENGONO A RIEMPIRE I CONTENITORI	1
VIGILANZA CON TELECAMERE	1



2022
NOVEMBRE

Quaeris
MARKET & SOCIAL RESEARCH

Quaeris srl
Piazza Italia, 13/d - 31030 Breda di Piave TV
Tel 0422 600826 - Fax 0422 600907
www.quaeris.it - info@quaeris.it

VERITAS®

ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Presentazione dei risultati della rilevazione dell'anno 2022

Quæris
MARKET & SOCIAL RESEARCH



IL CAMPIONE

La raccolta delle informazioni è avvenuta nel corso dei mesi di Agosto – Settembre - Ottobre 2022, ed è stato intervistato un campione totale di 10.668 utenti di cui 7.860 domestici e 2.808 commerciali.

L'intervista è stata condotta in mix mode con sistema CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing) per il 43,4% - e CAWI (Computer-Assisted Web Interviewing) per il 56,6%. Ci si è rivolti alla persona che si occupa dei rapporti con l'azienda.

	TOTALE		SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE				SERVIZIO IDRICO			
			Utenze Domestiche		Utenze Commerciali		Utenze Domestiche		Utenze Commerciali	
UNITÀ LOCALE TERRITORIALE	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
VENEZIA	2.533	23,7	916	20,1	498	25,4	873	26,4	246	29,0
RIVIERA DEL BRENTA E MIRANESE	2.484	23,3	1.126	24,7	329	16,8	850	25,7	179	21,1
CHIOGGIA	697	6,5	229	5,0	155	7,9	212	6,4	101	11,9
MOGLIANO-MARCON-QUARTO-MEOLO	1.159	10,9	556	12,2	275	14,0	248	7,5	80	9,4
CAVARZERE-CONA	386	3,6	241	5,3	145	7,4	--	--	--	--
EST	3.409	32	1.487	32,6	559	28,5	1.122	33,9	241	28,5
TOTALI	10.668	100	4.555	100,0	1.961	100,0	3.305	100,0	847	100,0
	10.668		6.516				4.152			

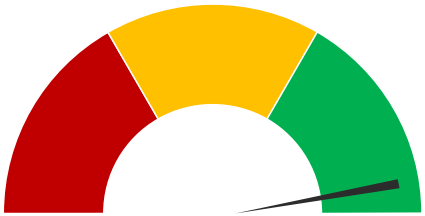


DATI DI SINTESI: INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE E SINTETICO

DATI DI SINTESI GENERALI
(servizio di igiene ambientale + servizio idrico integrato)



L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE



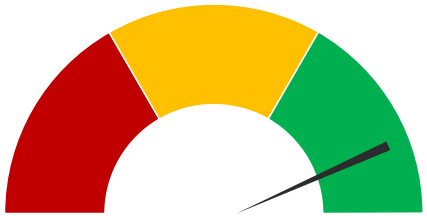
94,5%

Alto (71% - 100%)

Medio (41% - 70%)

Basso (0%- 40%)

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE



86,9%

Alto (71% - 100%)

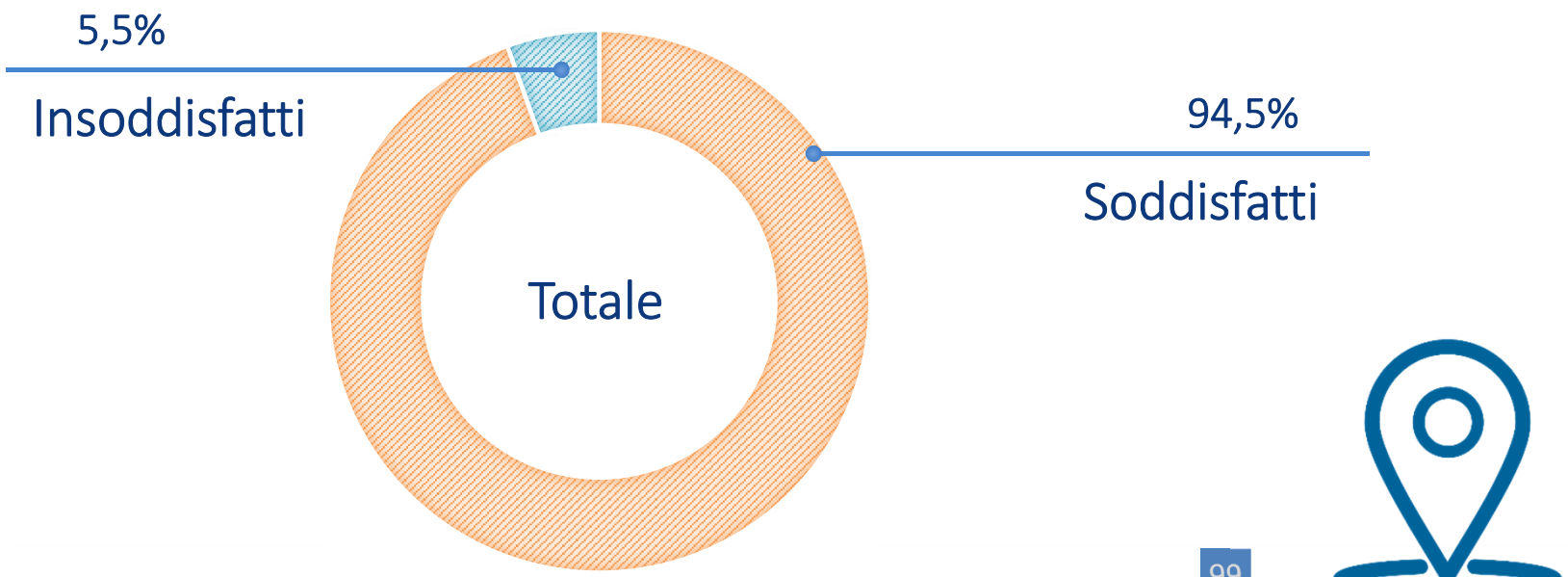
Medio (41% - 70%)

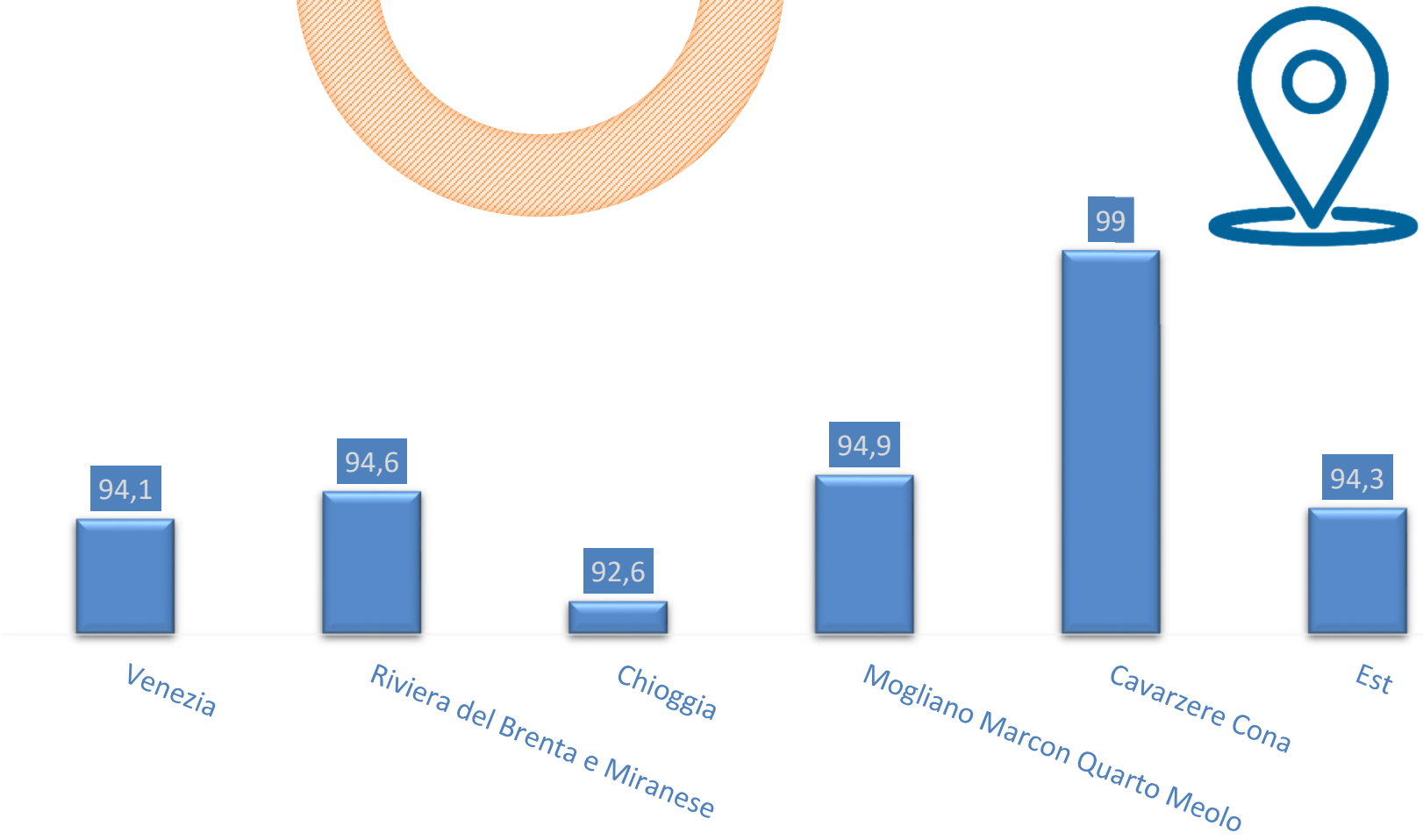
Basso (0%- 40%)

VALUTAZIONE GENERALE DI VERITAS

SINTESI DEI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

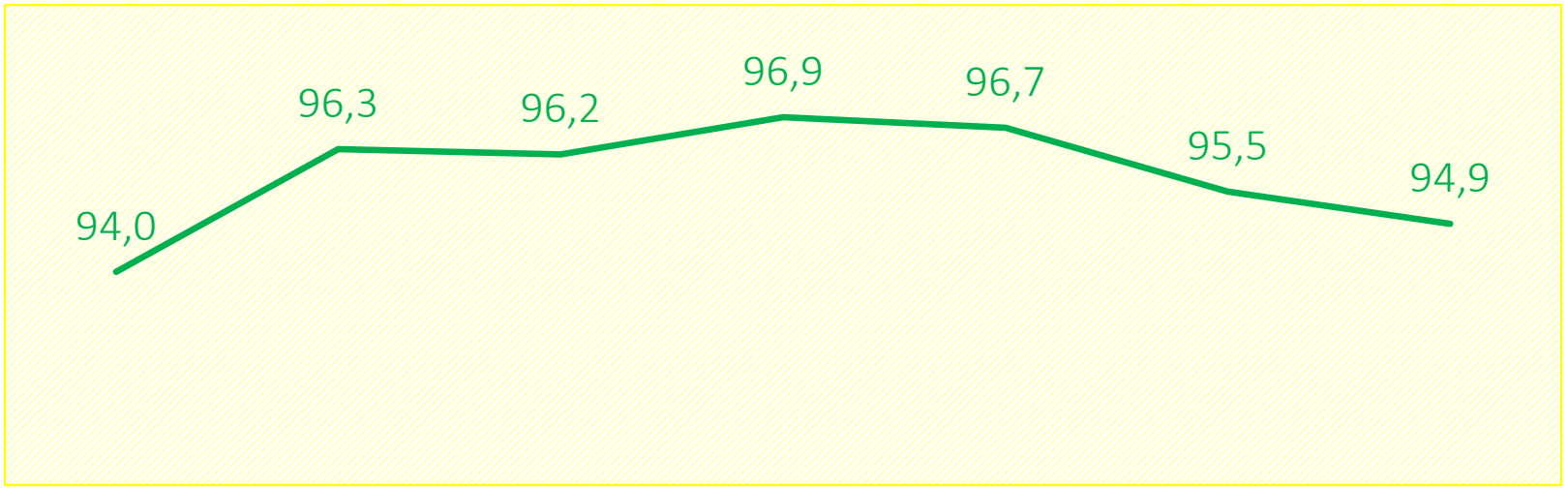
Indice GENERALE di soddisfazione: confronto per area

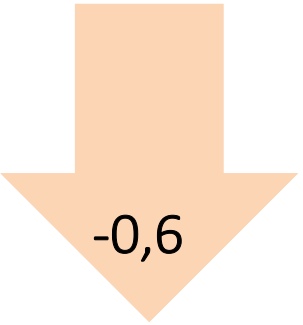


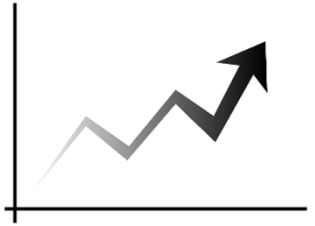


INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE: CONFRONTO NEL TEMPO

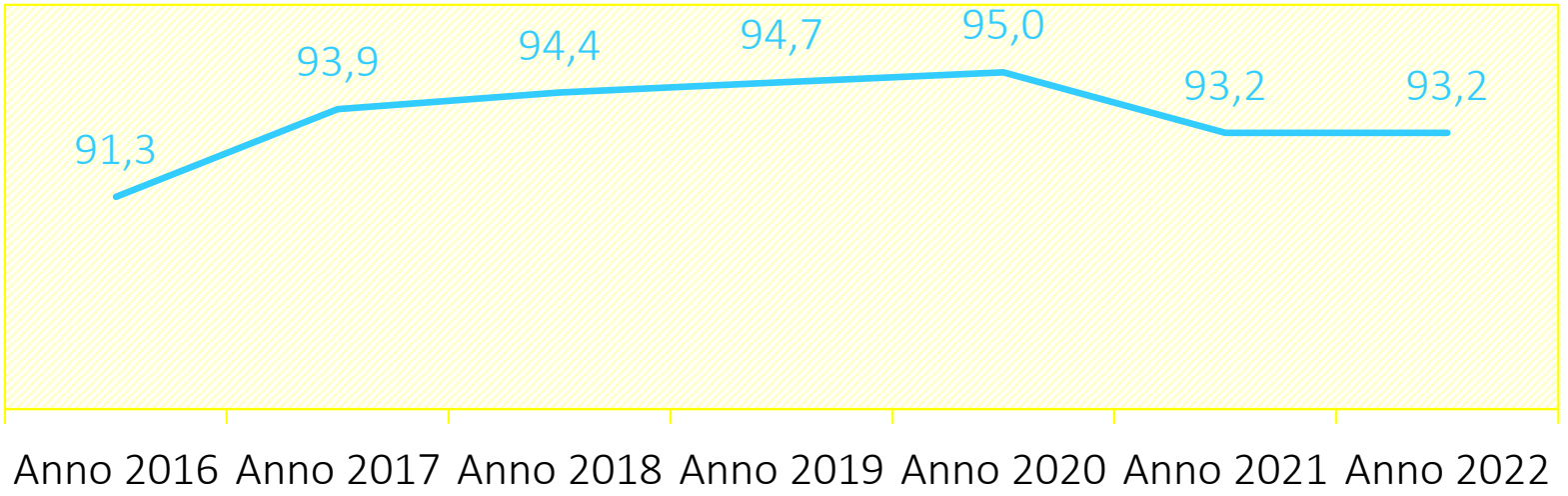
L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE: utenze domestiche

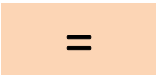




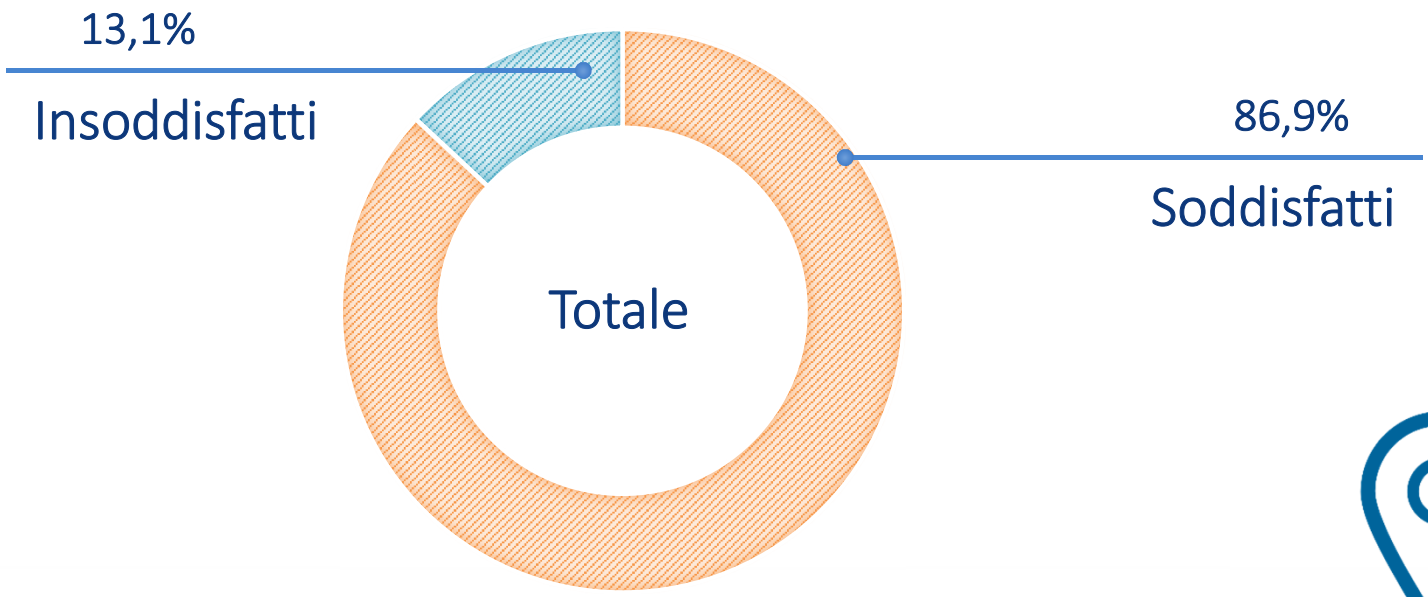


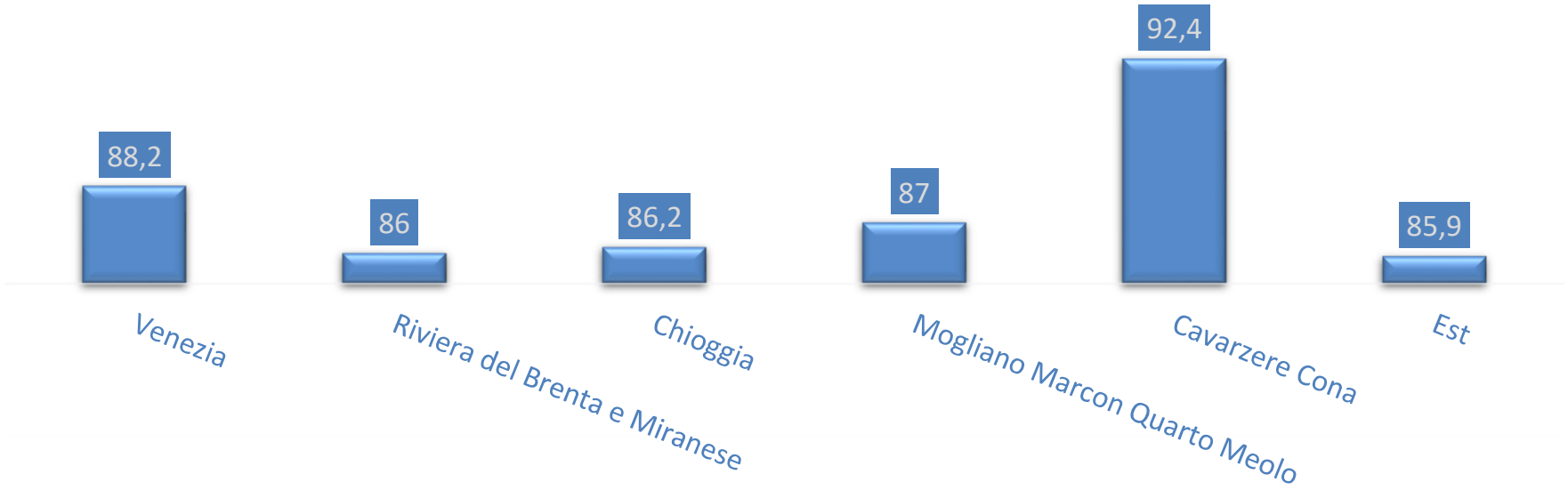
L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE: utenze commerciali





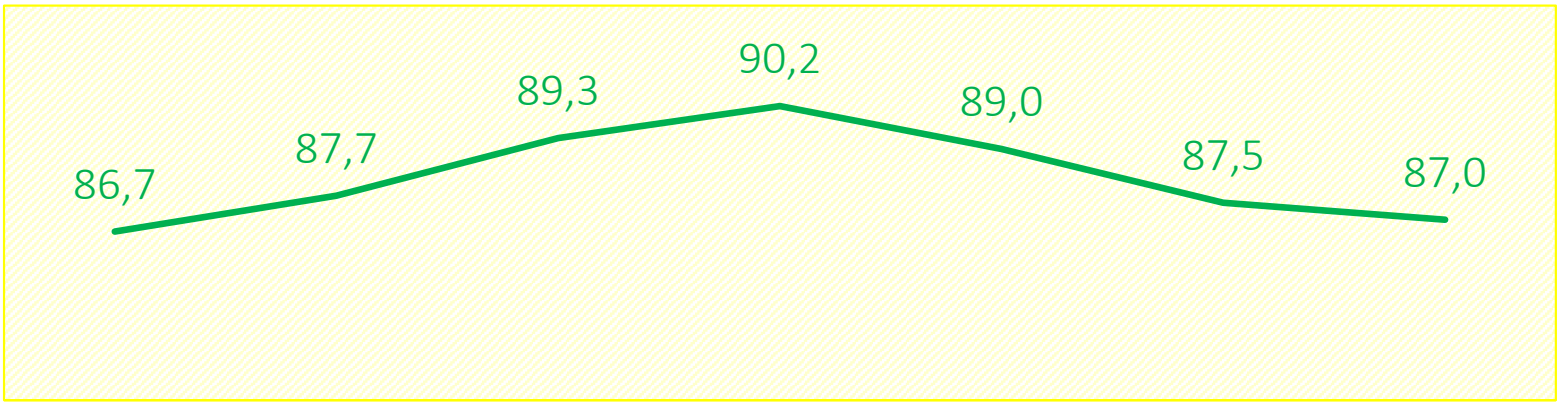
Indice SINTETICO di soddisfazione: confronto per area

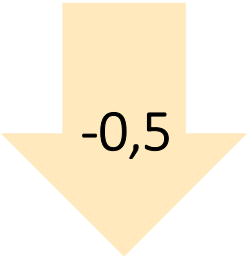


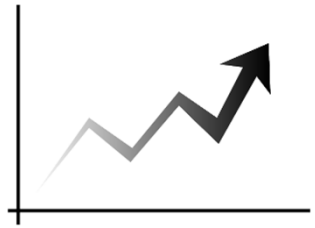


INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE: CONFRONTO NEL TEMPO

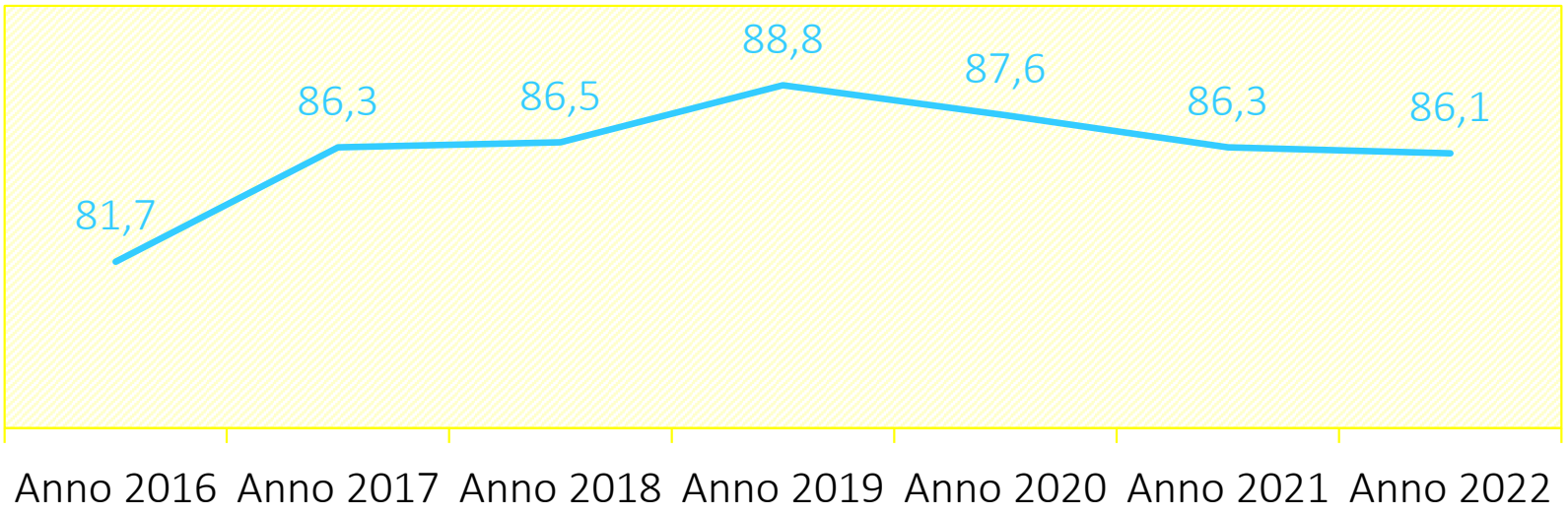
L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE: utenze domestiche

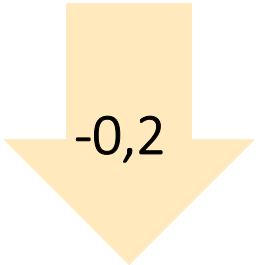


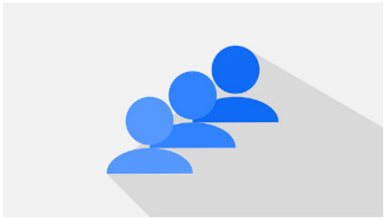




L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE: utenze commerciali





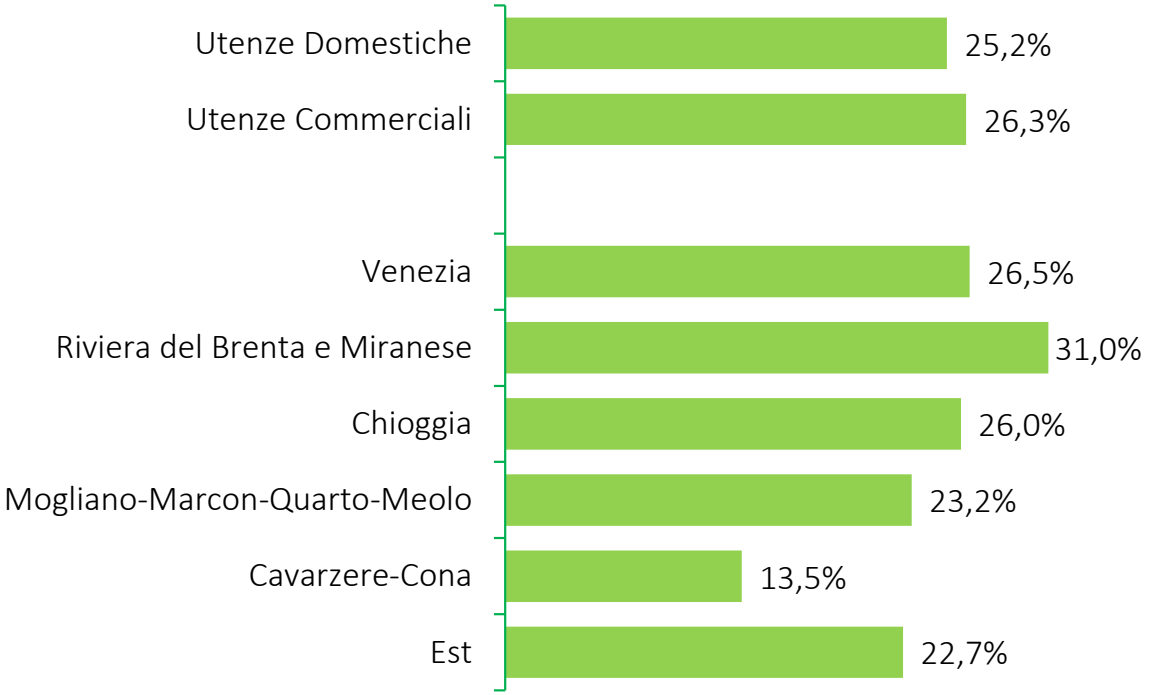


IL RAPPORTO CON L’UTENZA

CONTATTO CON VERITAS

Le è mai capitato nel corso degli ultimi 12 mesi di contattare gli uffici di Veritas?

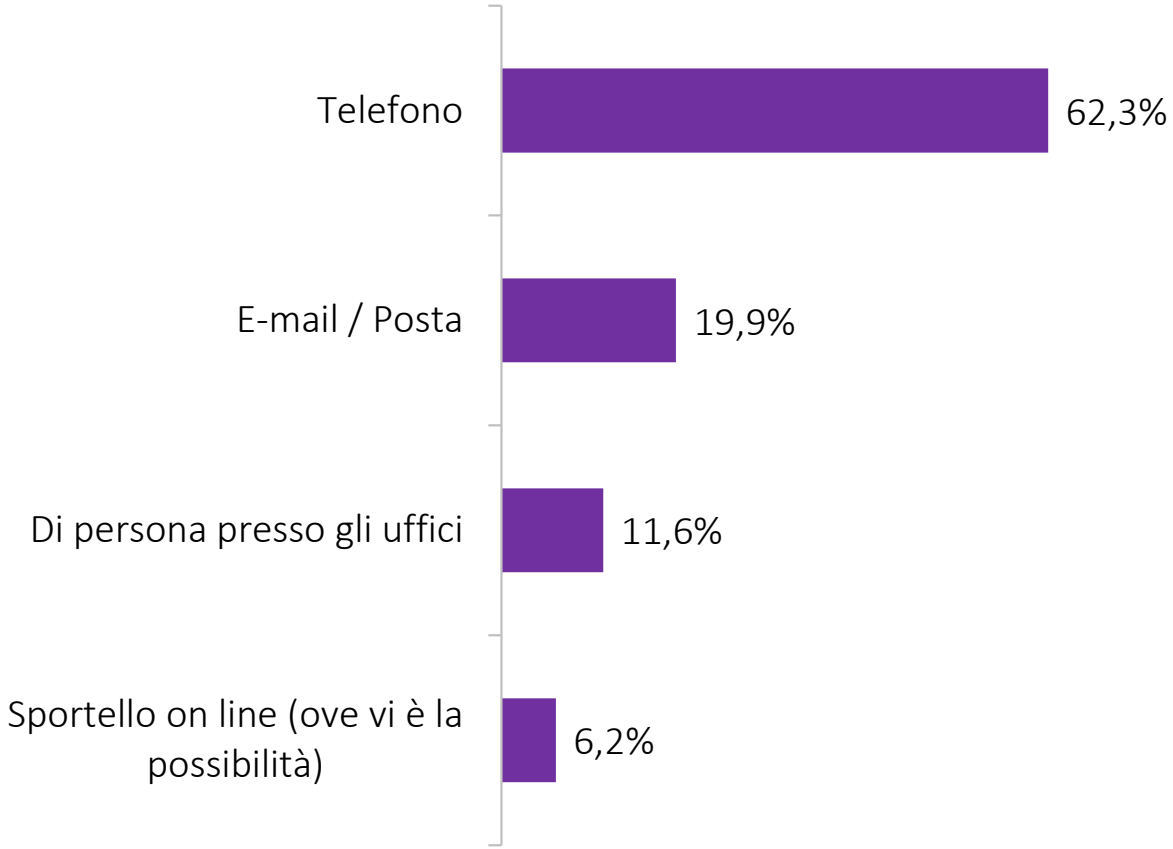




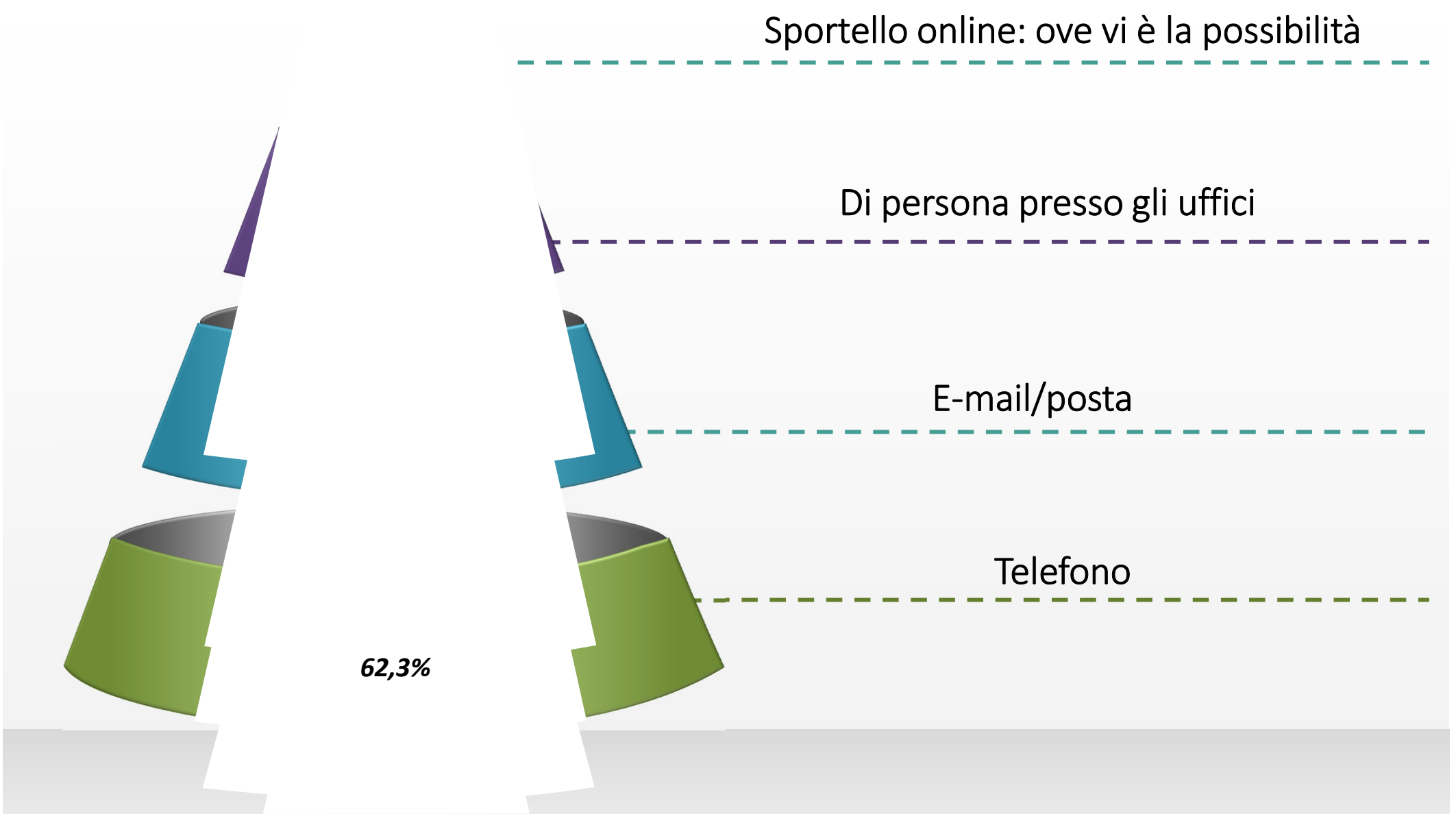
	Veritas 2022	Veritas 2021	Veritas 2020	Veritas 2019	Veritas 2018	Veritas 2017
Sì	25,5%	21,9%	26,7%	15,1%	13,9%	16,7%
No	74,5%	78,1%	73,3%	84,9%	86,1%	83,3%

MODALITÀ DI CONTATTO

Attraverso quali canali ha contattato Veritas?

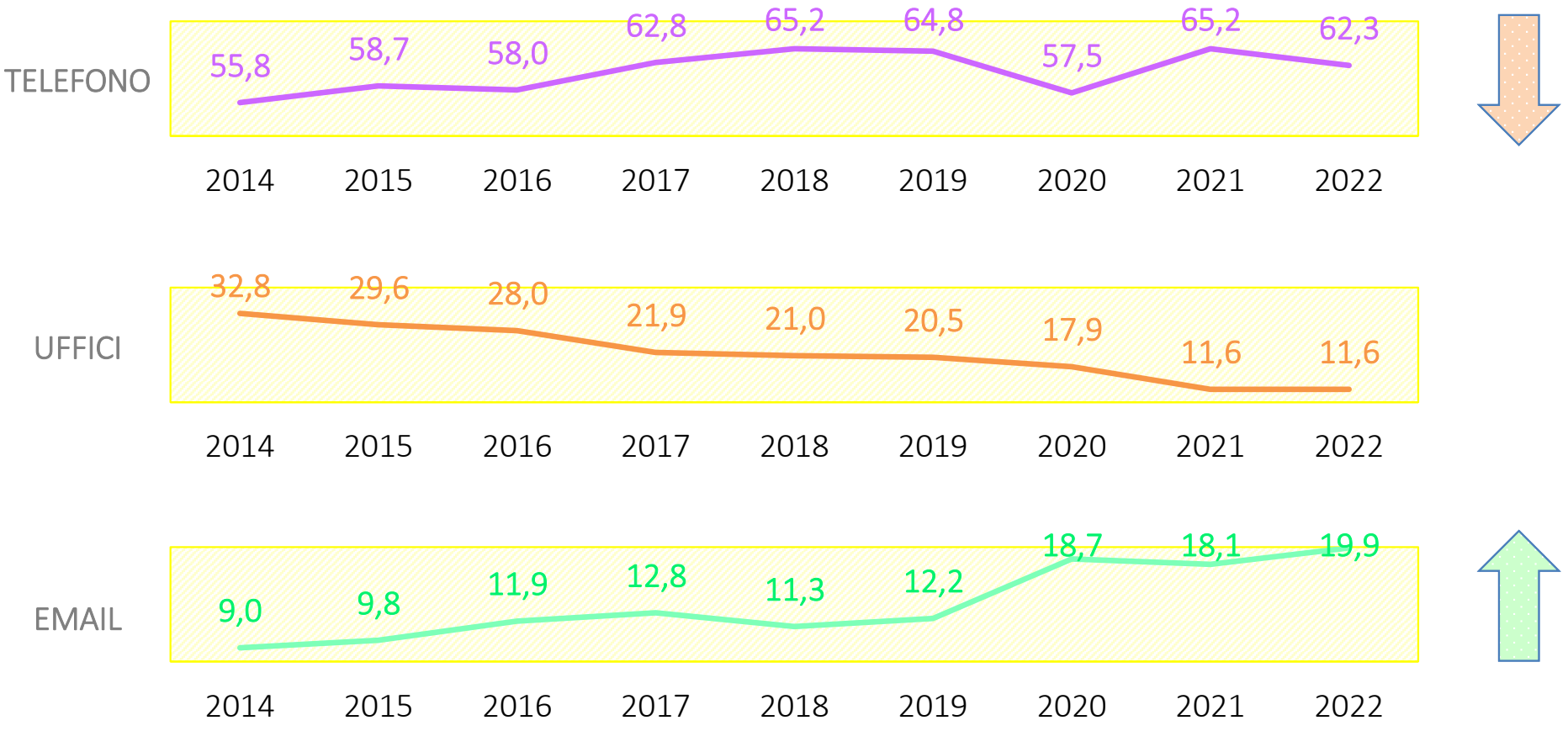


MODAI DI CONTATTO: LA CLASSIFICA DEI CANALI



MODALITÀ DI CONTATTO

Attraverso quali canali ha contattato Veritas?



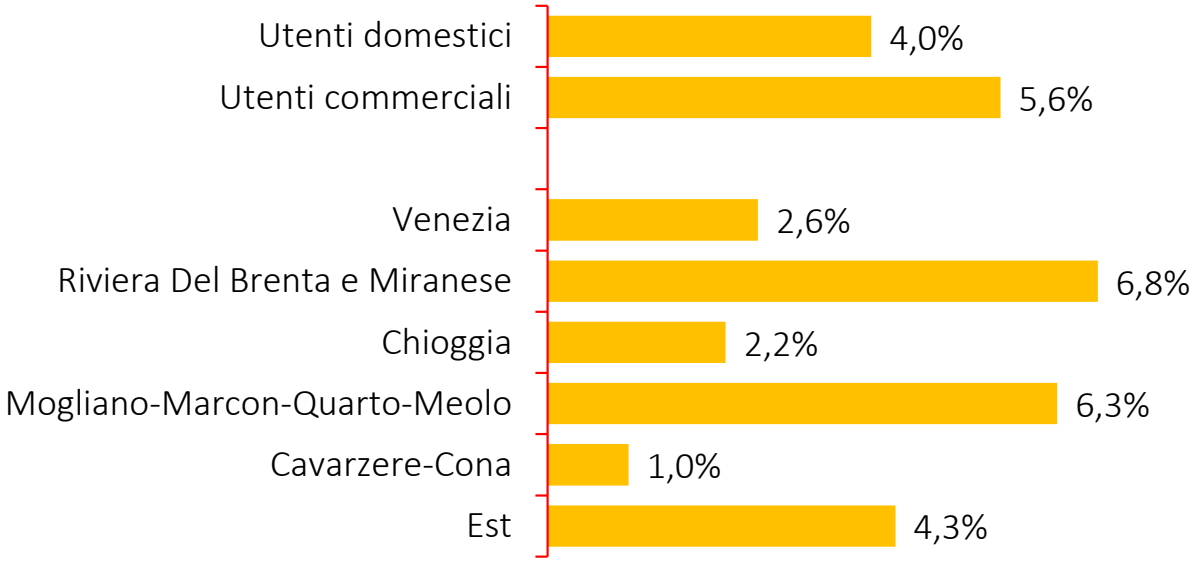
RECLAMO

Nel corso degli ultimi 12 mesi, ha presentato un reclamo a Veritas?





4,4% - Chi ha presentato reclamo?



RECLAMO



È soddisfatto/a di come è stato gestito il reclamo?

(Domanda posta solo a coloro che hanno presentato reclamo – 4,0%)



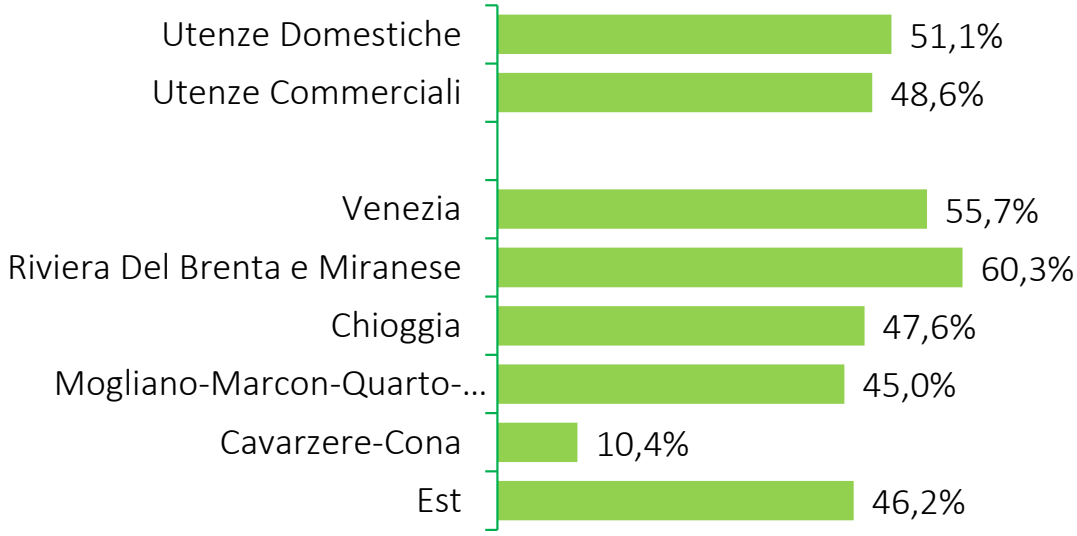
CONSULTAZIONE DEL SITO INTERNET

Ha avuto modo di consultare il sito internet di VERITAS nel corso dell'ultimo anno?





50,4% - Chi ha consultato il sito internet?



VERITAS

ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Presentazione dei risultati della rilevazione dell'anno 2022

Focus:
Servizio di
Igiene Ambientale

Quæris
MARKET & SOCIAL RESEARCH

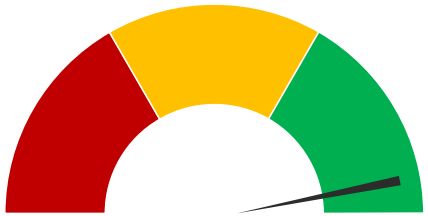


FOCUS:
IGIENE AMBIENTALE

SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE: DATI DI SINTESI



L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE



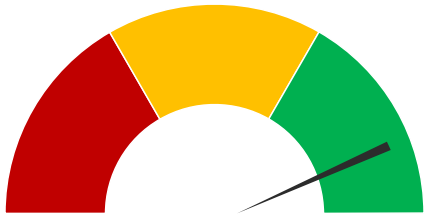
93,9%

Alto (71% - 100%)

Medio (41% - 70%)

Basso (0%- 40%)

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE



86,9%

Alto (71% - 100%)

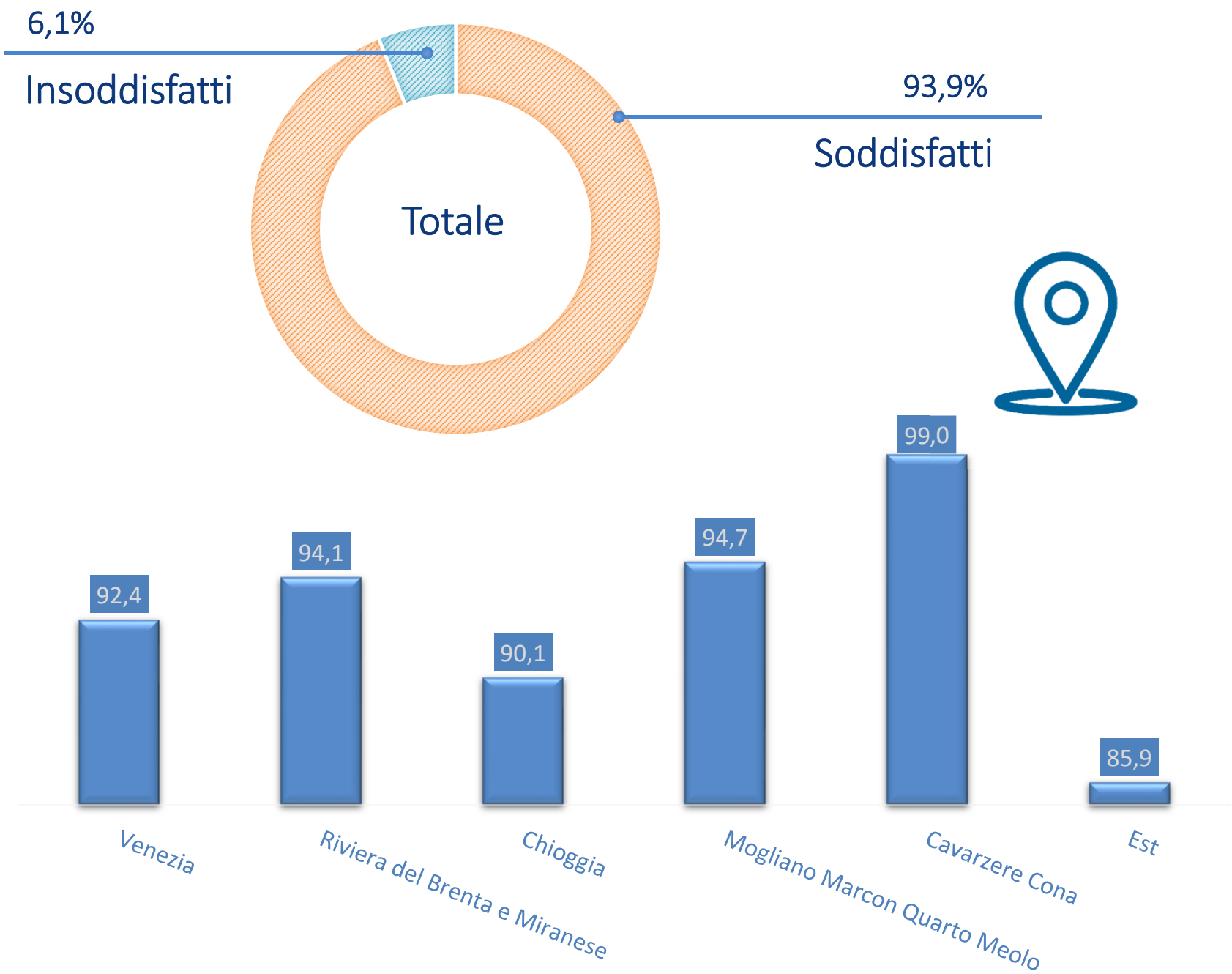
Medio (41% - 70%)

Basso (0%- 40%)

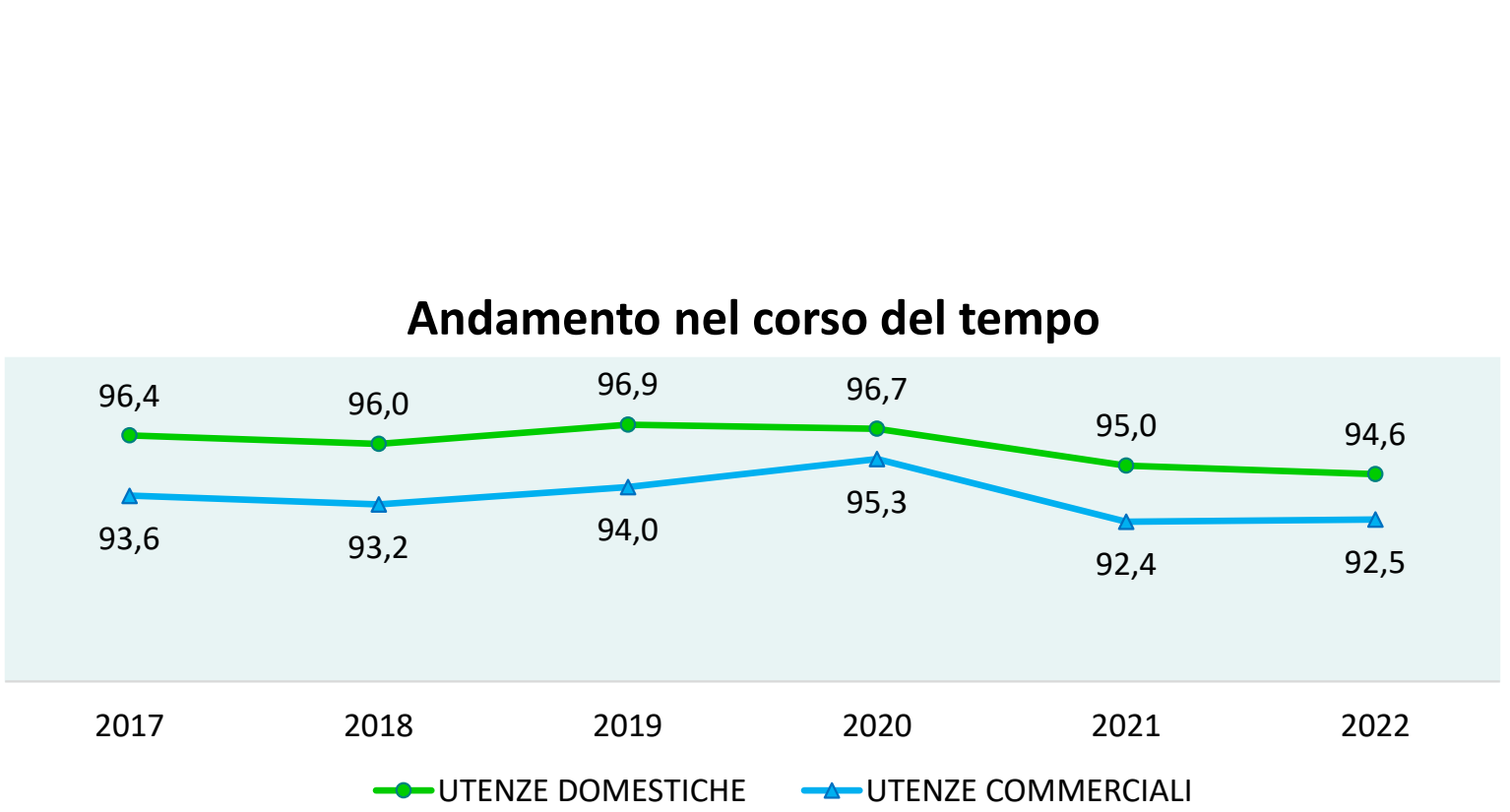
VALUTAZIONE GENERALE DI VERITAS

SINTESI DEI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Indice GENERALE di soddisfazione: confronto per area



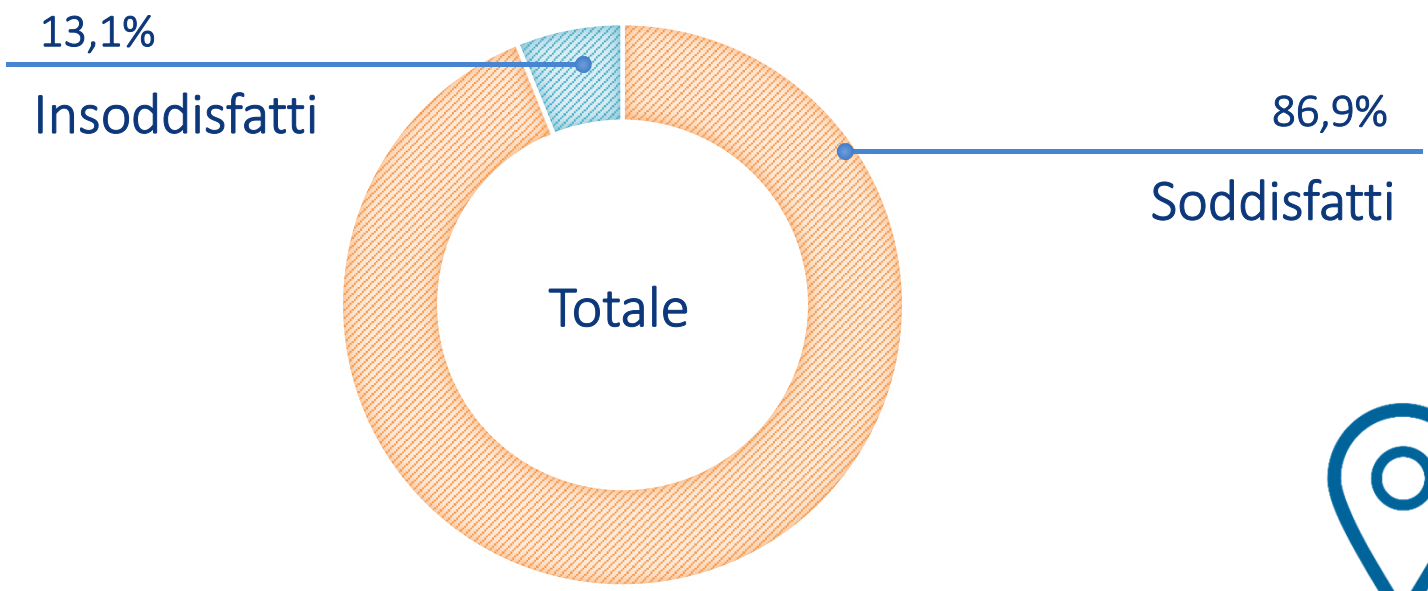
INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

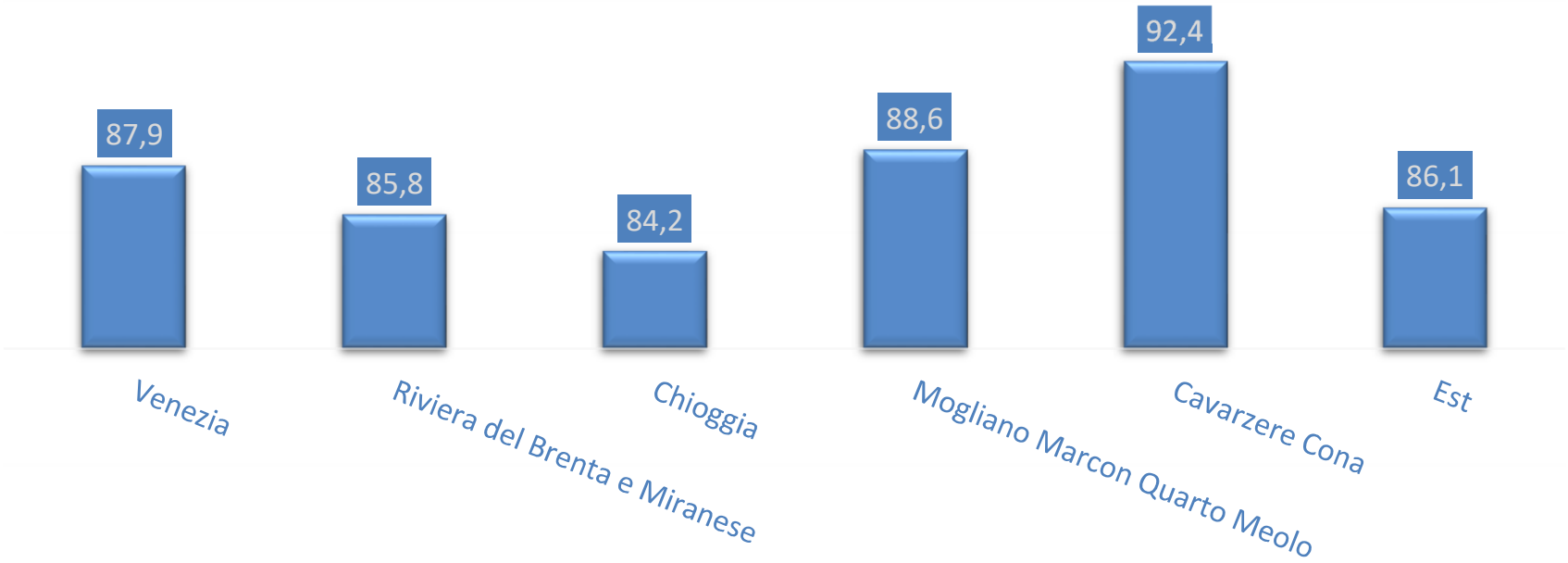


INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

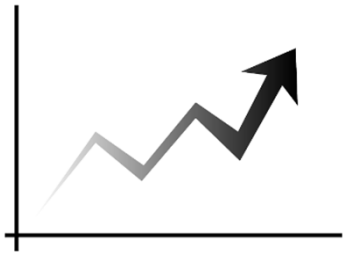


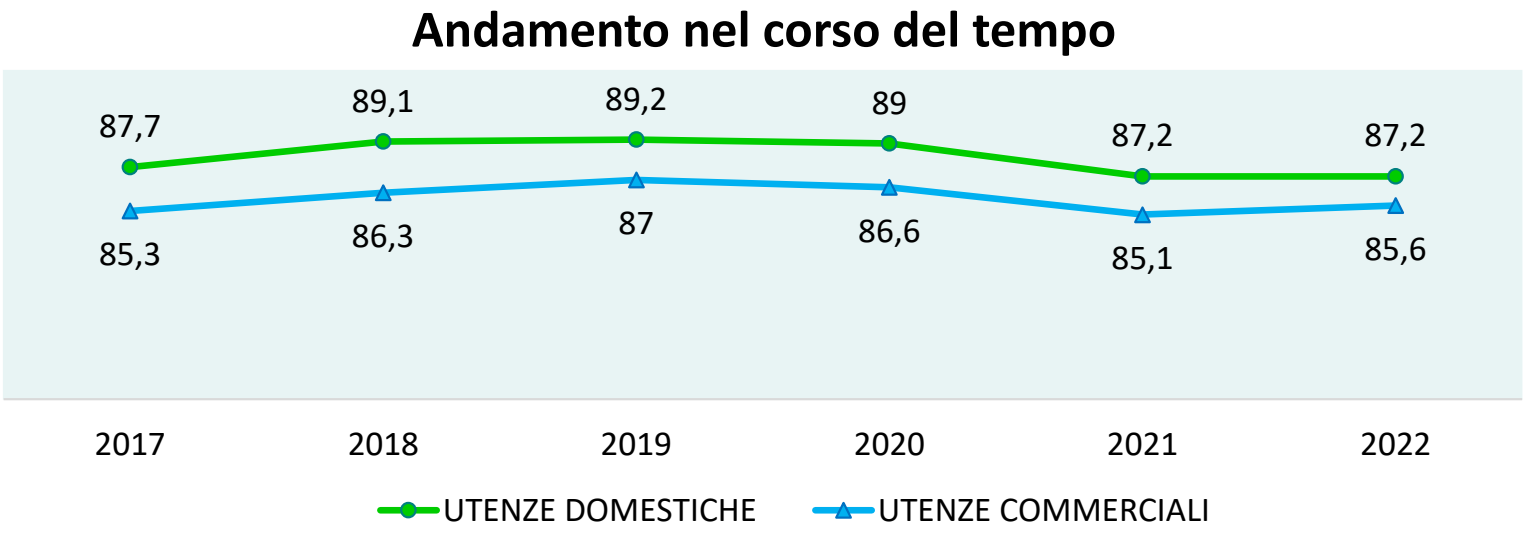
Indice SINTETICO di soddisfazione: confronto per area





INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI)

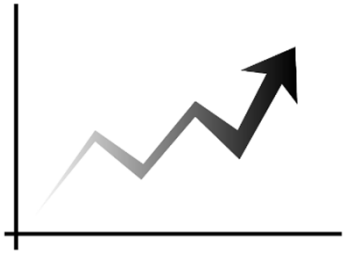


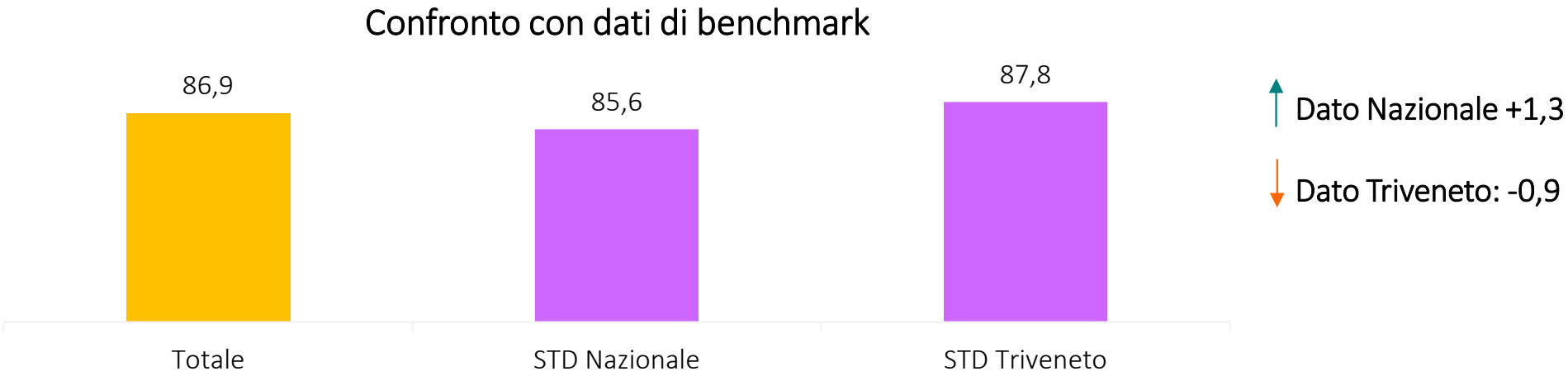


Domestici: =

Commerciali: +0,4

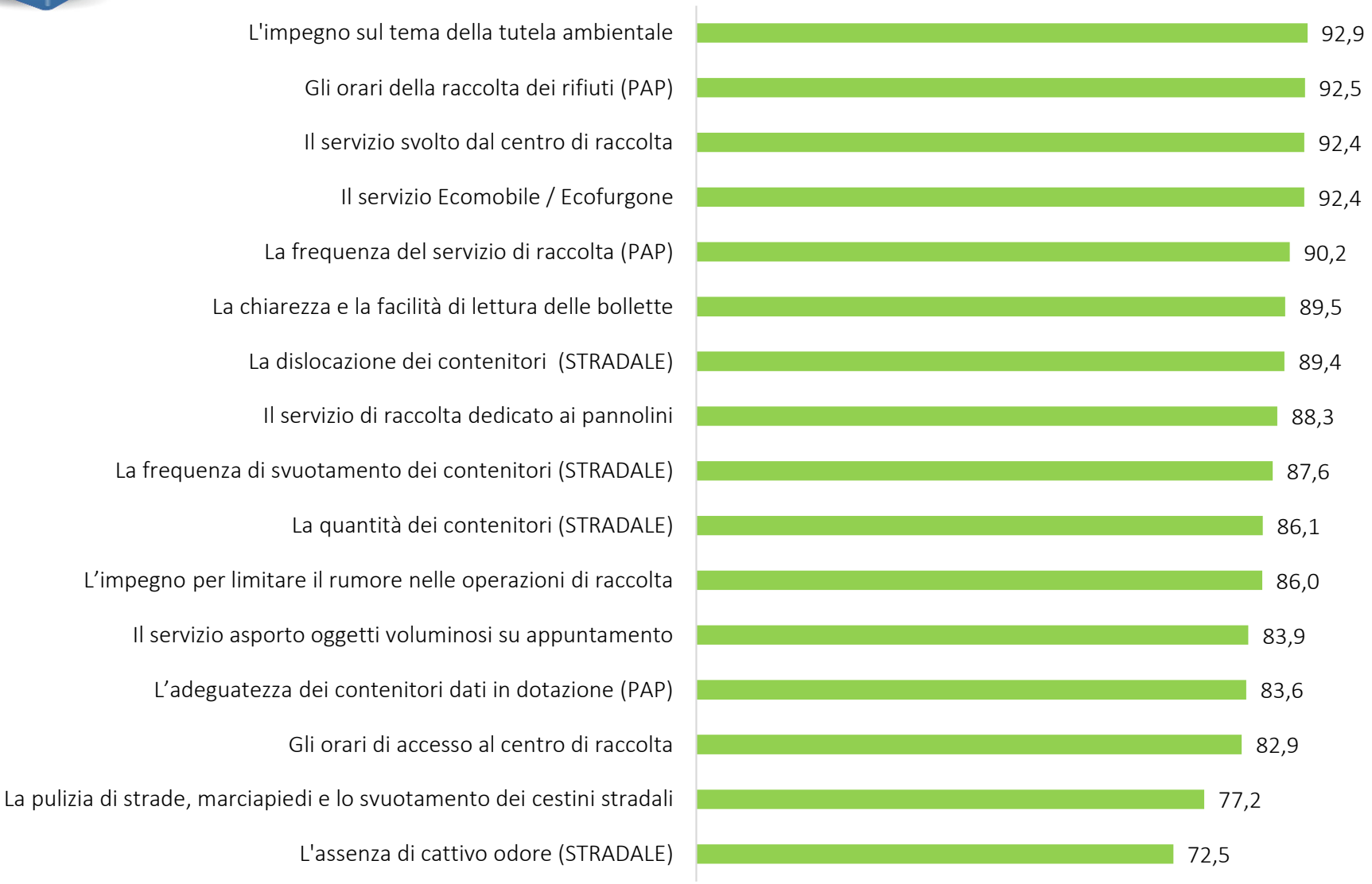
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI)





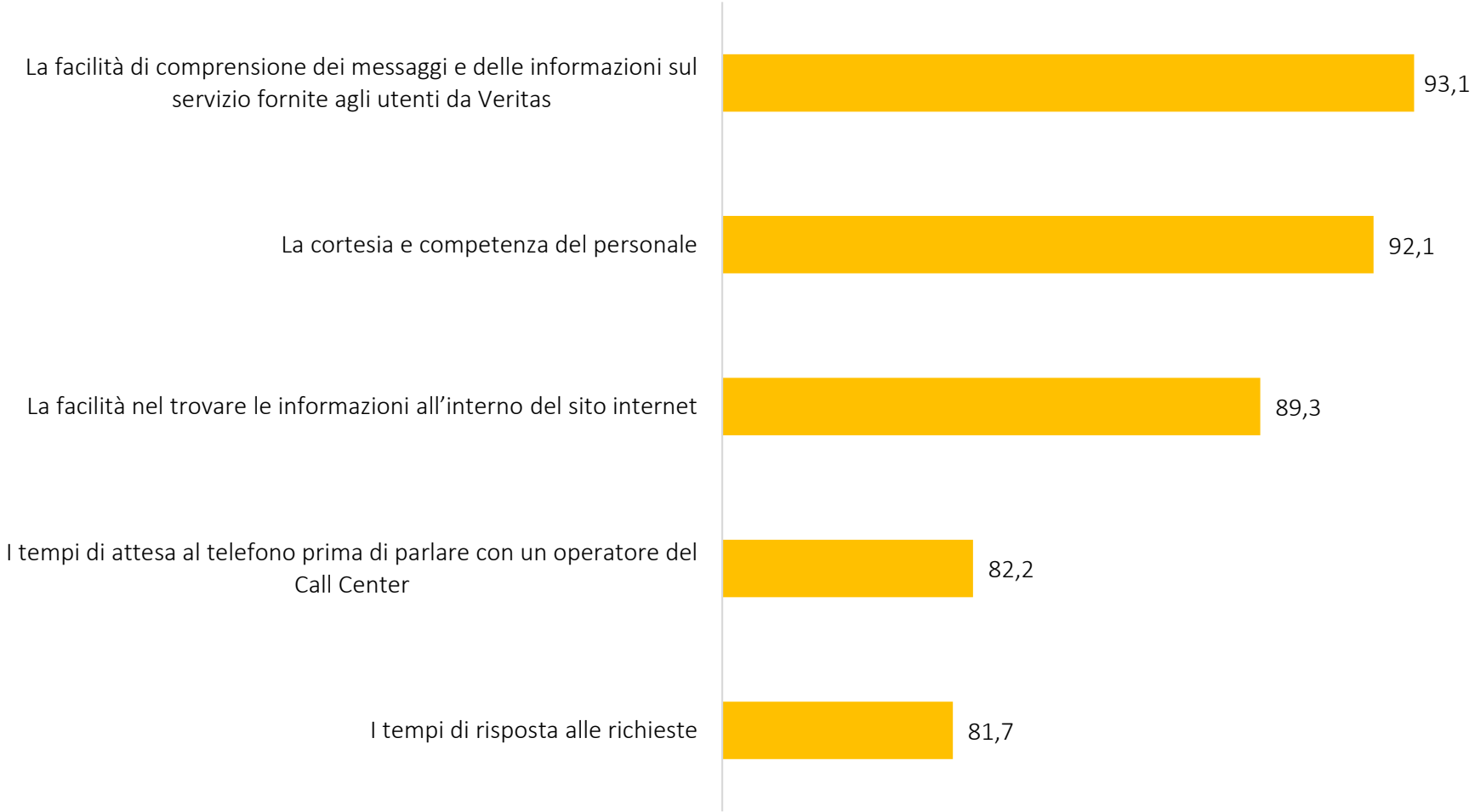


INDICI DI SODDISFAZIONE: PRODOTTO / SERVIZIO

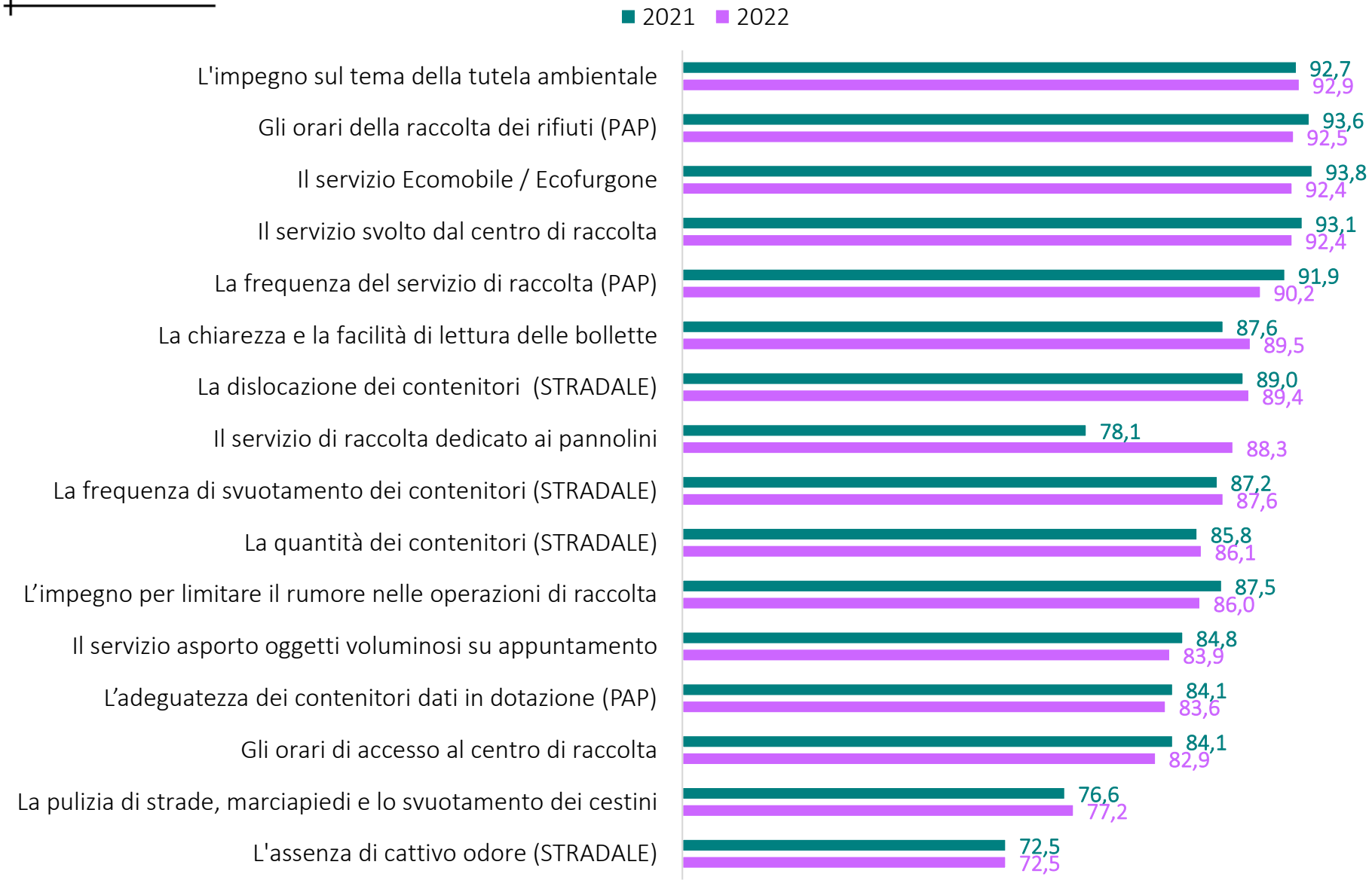


INDICI DI SODDISFAZIONE: RELAZIONE / COMUNICAZIONE



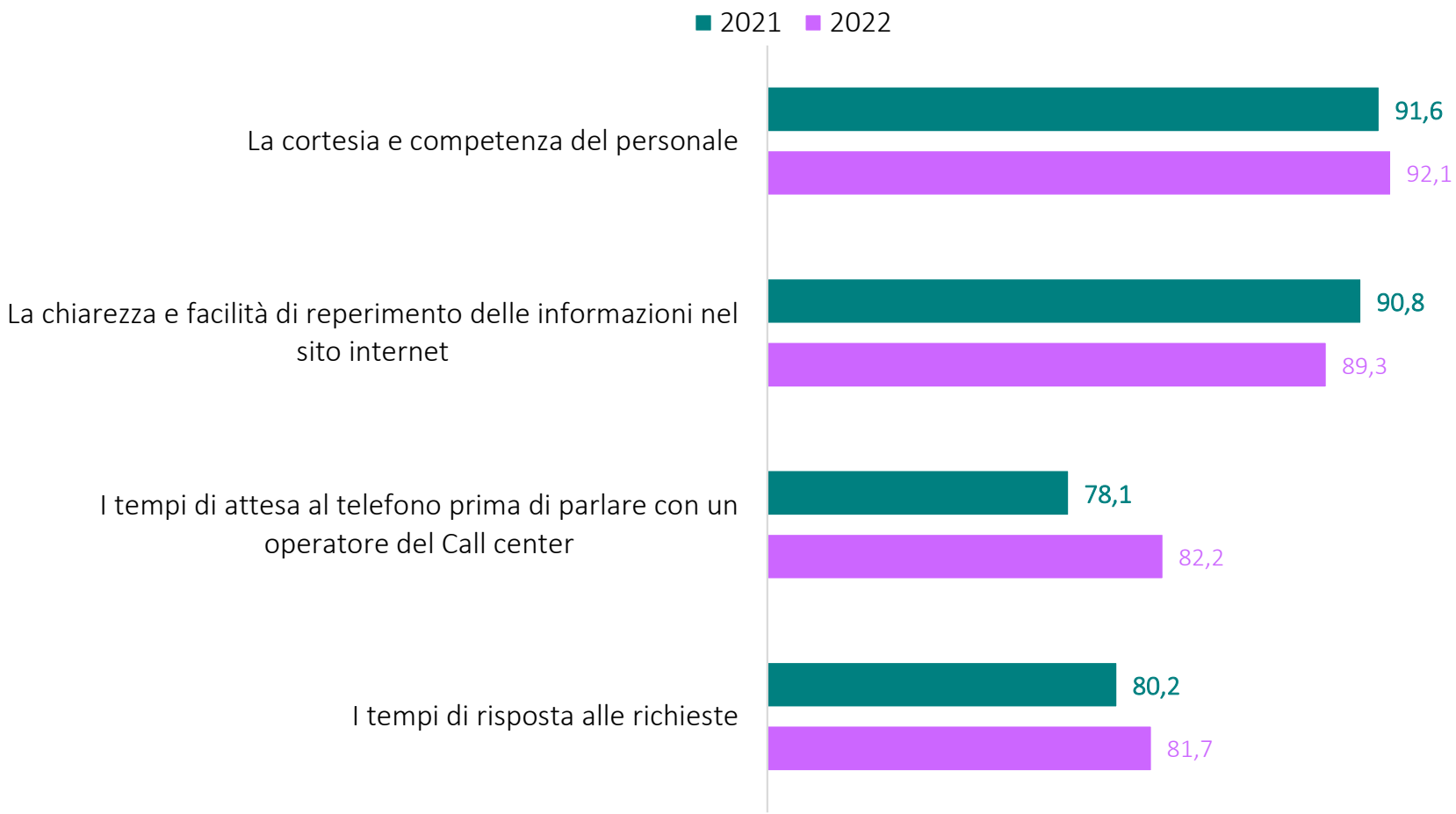


PRODOTTO / SERVIZIO: CONFRONTO TEMPORALE

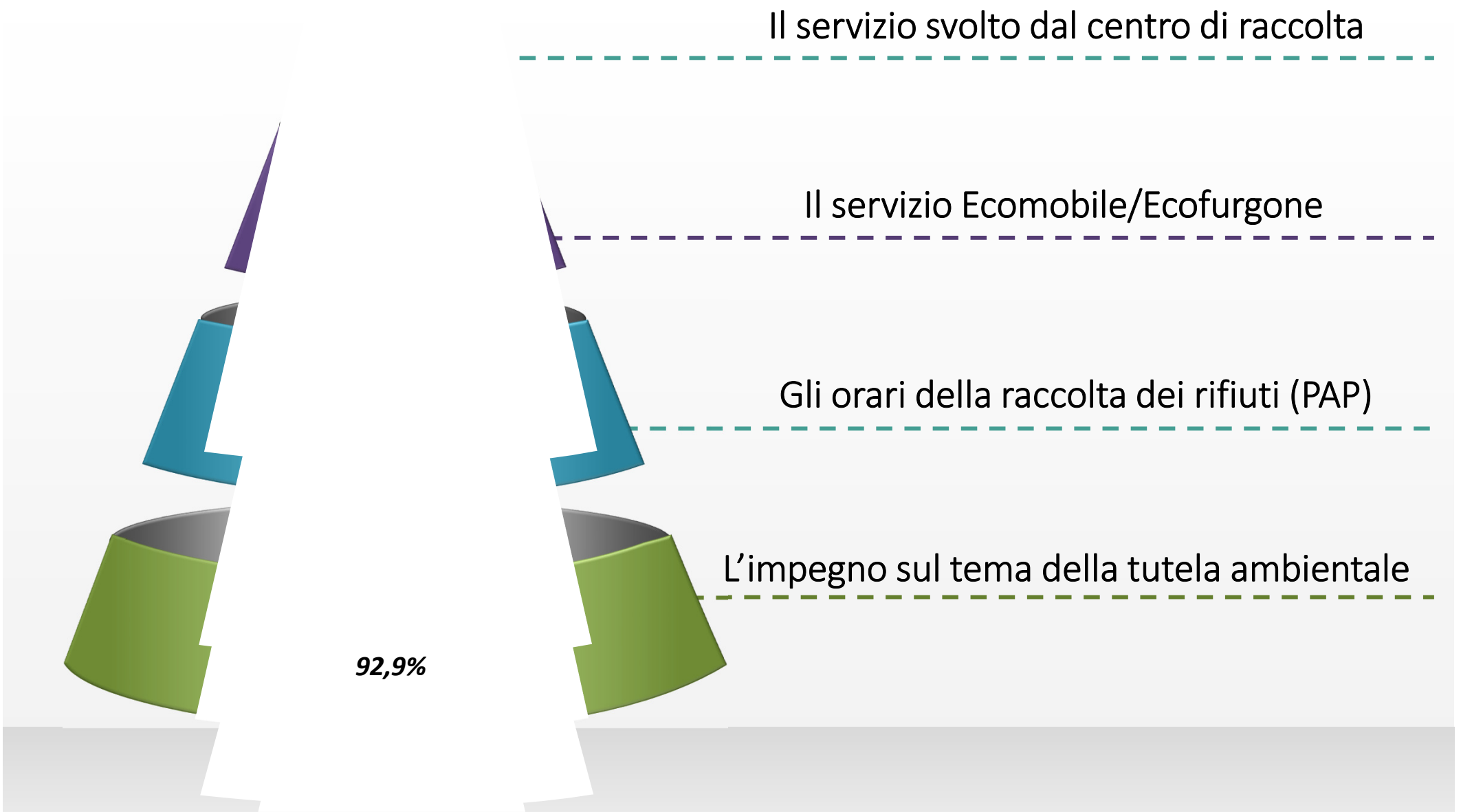


RELAZIONE / COMUNICAZIONE: CONFRONTO TEMPORALE

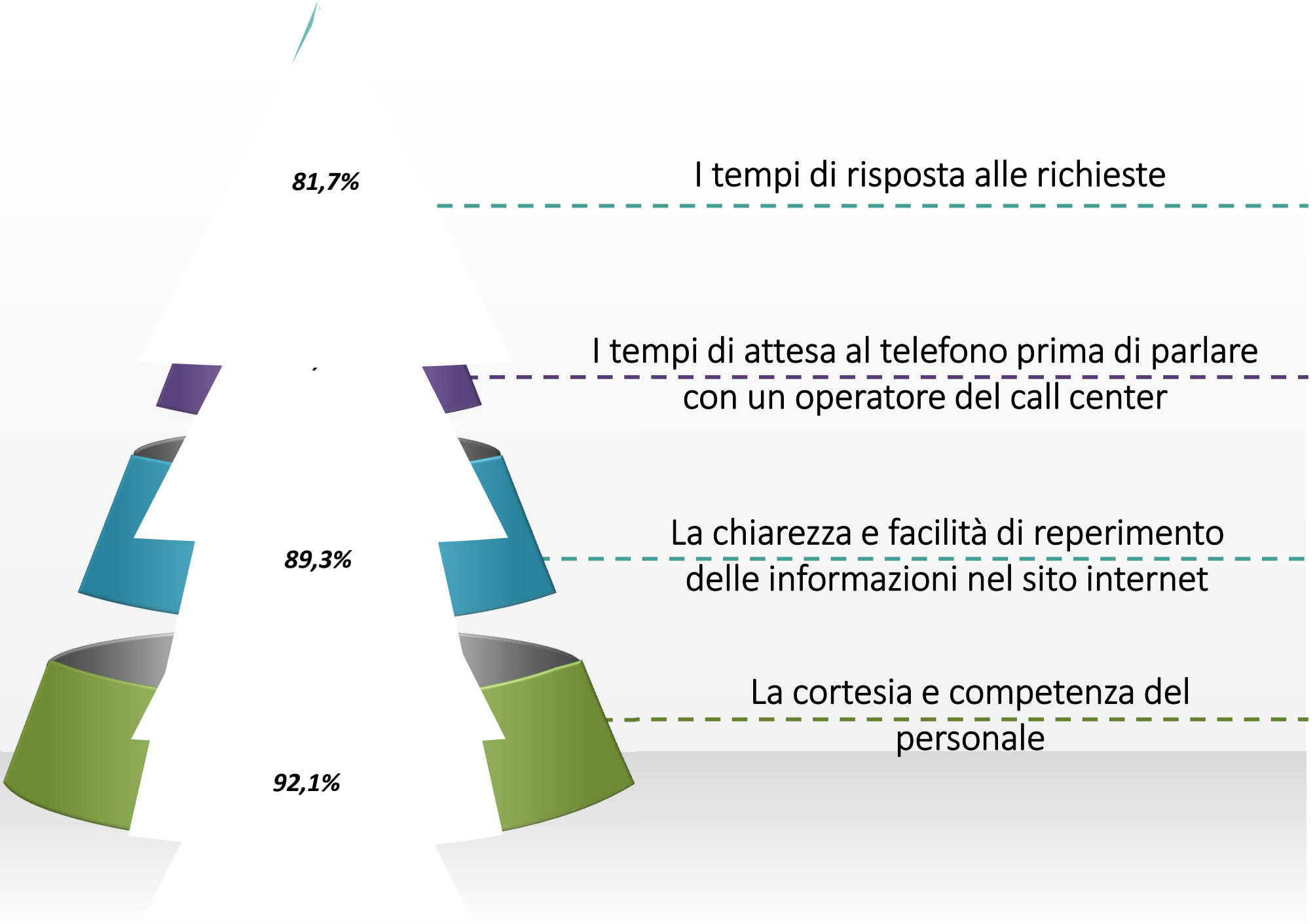




PROD O/SERVIZIO: I 4 ASPETTI PIÙ APPREZZATI



RELAZIONE/COMUNICAZIONE: I 4 ASPETTI PIU' APPREZZATI



MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO: INTRODUZIONE

a)

	+	SODDISFAZIONE	–
b) IMPORTANZA		**MANTENERE**	**MIGLIORARE**
		PUNTI DI FORZA **ASPETTI IMPORTANTI E SODDISFACENTI** 	**PUNTI DI DEBOLEZZA** **ASPETTI IMPORTANTI ED INSODDISFACENTI** 
		COMUNICARE	**CONTROLLARE**
		POTENZIALI PUNTI DI FORZA **ASPETTI NON IMPORTANTI E SODDISFACENTI** 	**POTENZIALI PUNTI DI DEBOLEZZA** **ASPETTI NON IMPORTANTI ED INSODDISFACENTI** 
	–		

a) **Valore medio di soddisfazione:** divide gli aspetti tra soddisfacenti ed insoddisfacenti (media delle medie di soddisfazione riferita all'anno di rilevazione)

b) **Valore medio di importanza:** divide gli aspetti tra importanti e non importanti (media delle medie di importanza riferita all'anno di rilevazione)

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO SCHEMATICA

MANTENERE

- L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale
- La cortesia e competenza del personale
- Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini
- Il servizio svolto dal centro di raccolta
- La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata
- Il servizio Ecomobile / Ecofurgone

MIGLIORARE

- La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati
- I tempi di risposta alle richieste
- L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore
- La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali
- La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza
- La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet



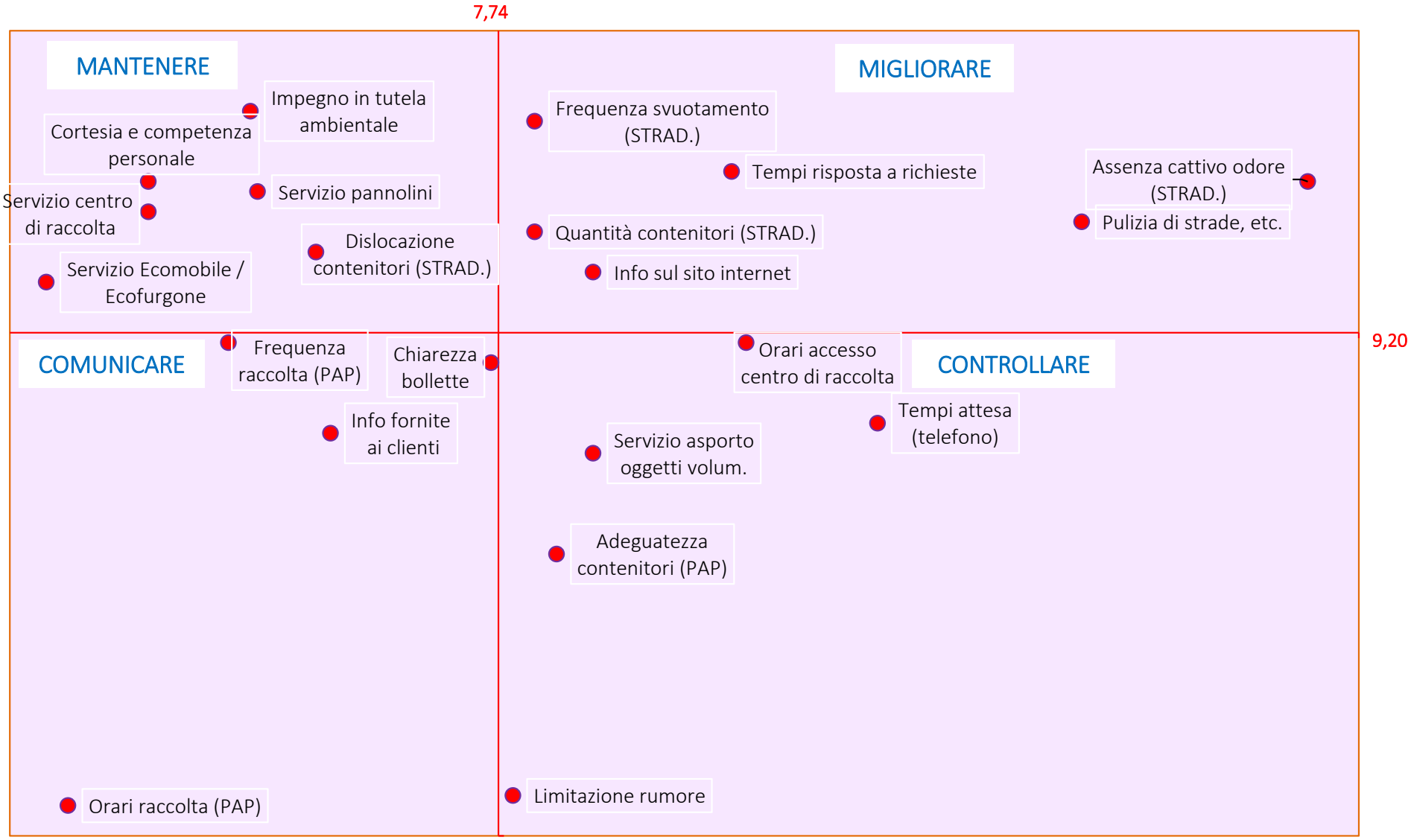
COMUNICARE

- La frequenza del servizio di raccolta porta a porta
- La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette
- La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Veritas
- Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta

CONTROLLARE

- Gli orari di accesso al centro di raccolta
- I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center
- Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento
- L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta
- L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti

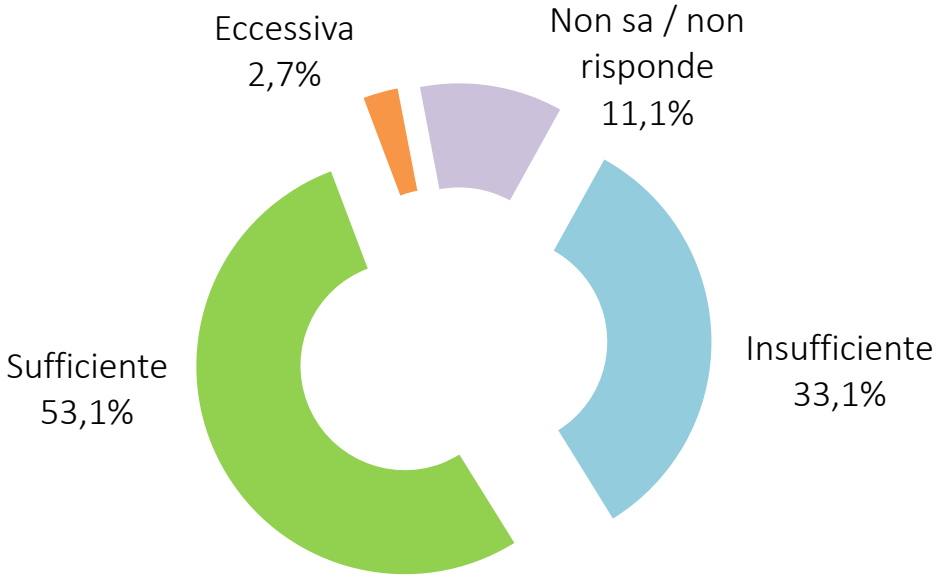
MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO ANALITICA





ISPETTORI AMBIENTALI

Gli ispettori Ambientali di Veritas svolgono, su richiesta del suo comune, un'attività di educazione, controllo e accertamento delle violazioni in tema di rifiuti. Ritiene che questa attività sia:



	Veritas 2022	Veritas 2021	Veritas 2020	Veritas 2019	Veritas 2018	Veritas 2017	UNITÀ LOCALI TERRITORIALI				
							Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	Est
Insufficiente	33,1%	27,9%	24,6%	21,7%	22,2%	28,3%	42,4%	36,9%	33,9%	22,8%	26,0%
Sufficiente	53,1%	54,5%	50,7%	46,2%	52,4%	45,9%	44,8%	53,8%	49,5%	60,6%	57,8%
Eccessiva	2,7%	2,9%	3,3%	3,6%	2,6%	2,6%	2,4%	1,1%	6,5%	1,6%	3,8%
Non risponde	11,1%	14,7%	21,4%	28,5%	22,8%	23,2%	10,4%	8,2%	10,1%	15,0%	12,4%



CENTRO DI RACCOLTA

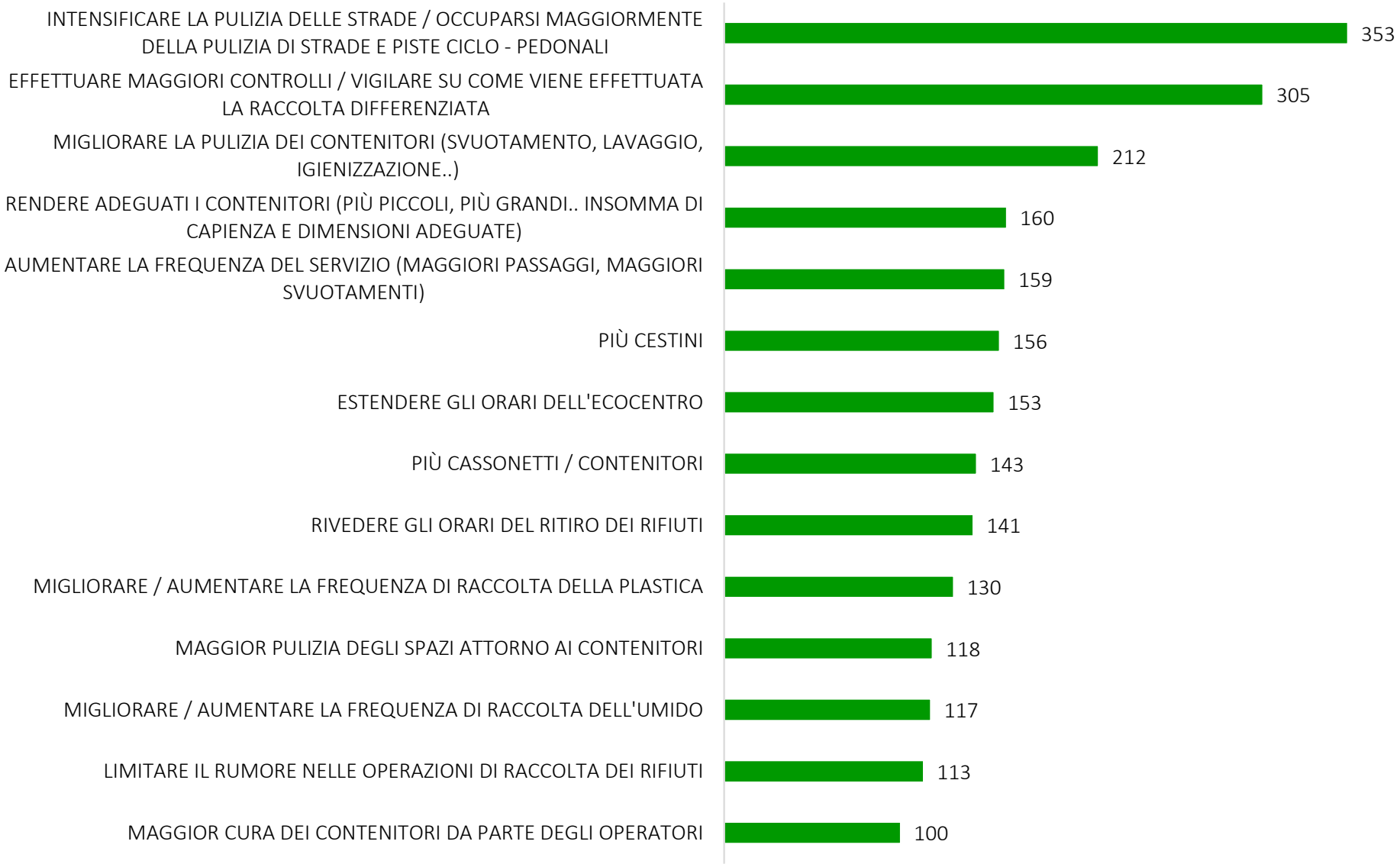
Lei conosce il Centro di raccolta (Ecocentro), cioè il luogo dove si possono portare batterie per auto, lampadine, olio usato e altri rifiuti per i quali non è prevista la raccolta con il servizio ordinario?



							UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
	Veritas 2022	Veritas 2021	Veritas 2020	Veritas 2019	Veritas 2018	Veritas 2017	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	Cavarzere-Cona	Est
Sì e l'ho utilizzato	76,5%	73,4%	72,8%	68,3%	68,6%	69,5%	67,0%	81,8%	60,3%	92,3%	79,7%	74,4%
Sì, ma non l'ho mai utilizzato	16,9%	18,5%	19,3%	21,5%	22,1%	19,1%	21,5%	15,0%	31,4%	7,2%	18,3%	16,7%
No	6,6%	8,1%	7,9%	10,2%	9,3%	11,4%	11,5%	3,2%	8,3%	0,5%	2,0%	8,9%

Verbalizzazioni principali

Ha suggerimenti da dare a Veritas per migliorare il servizio?



ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Presentazione dei risultati della rilevazione dell'anno 2022

Focus:
Servizio
Idrico Integrato

Quæris
MARKET & SOCIAL RESEARCH

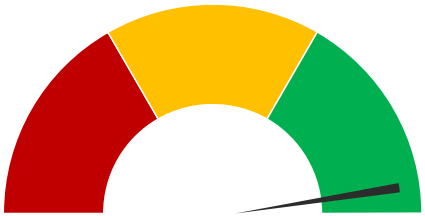


FOCUS: SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

SERVIZIO IDRICO: DATI DI SINTESI



L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE



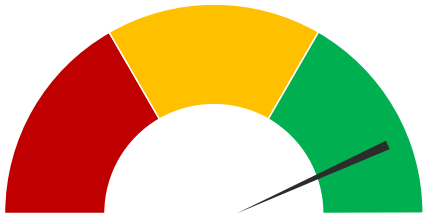
95,3%

Alto (71% - 100%)

Medio (41% - 70%)

Basso (0%- 40%)

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE



86,7%

Alto (71% - 100%)

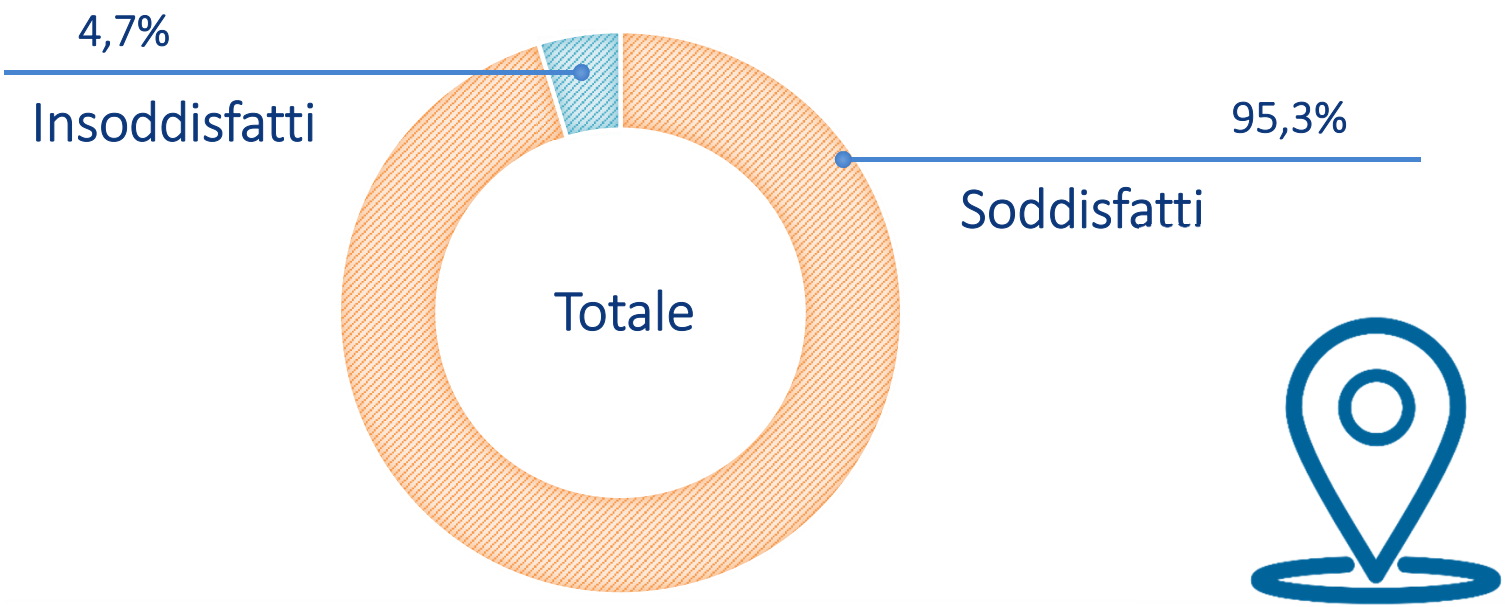
Medio (41% - 70%)

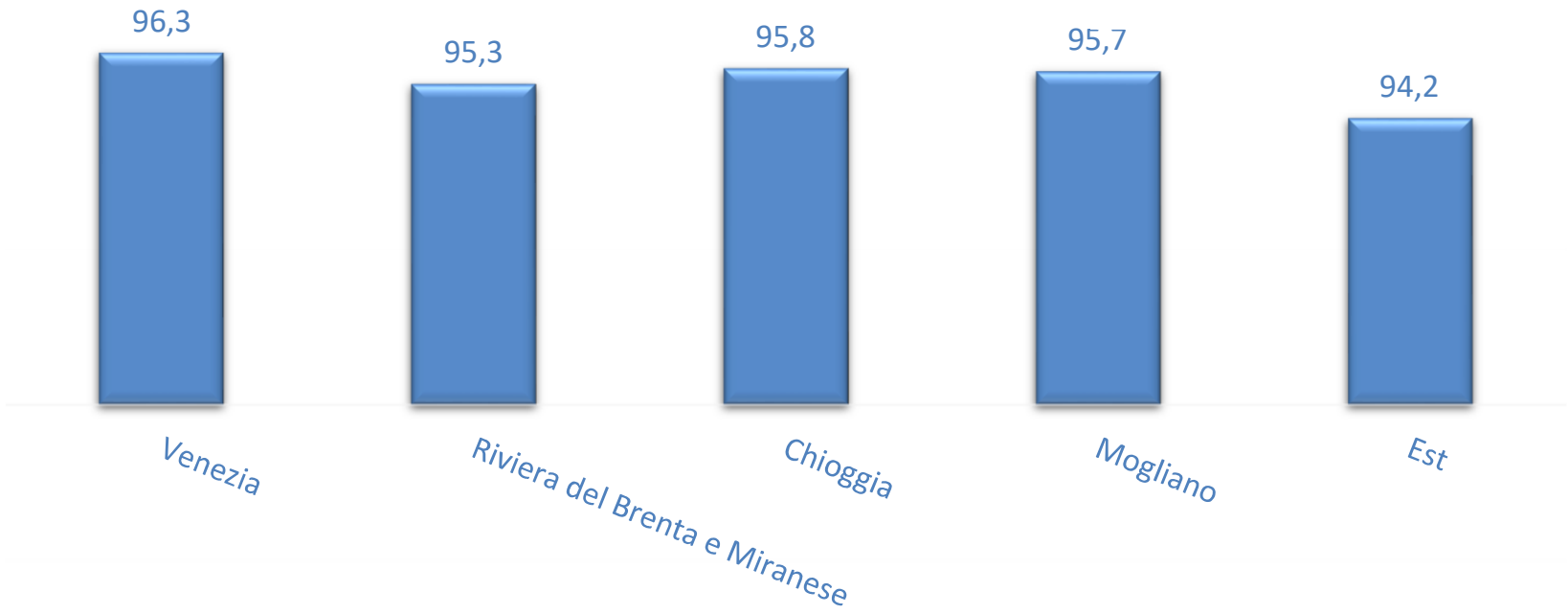
Basso (0%- 40%)

VALUTAZIONE GENERALE DI VERITAS

SINTESI DEI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Indice GENERALE di soddisfazione: confronto per area



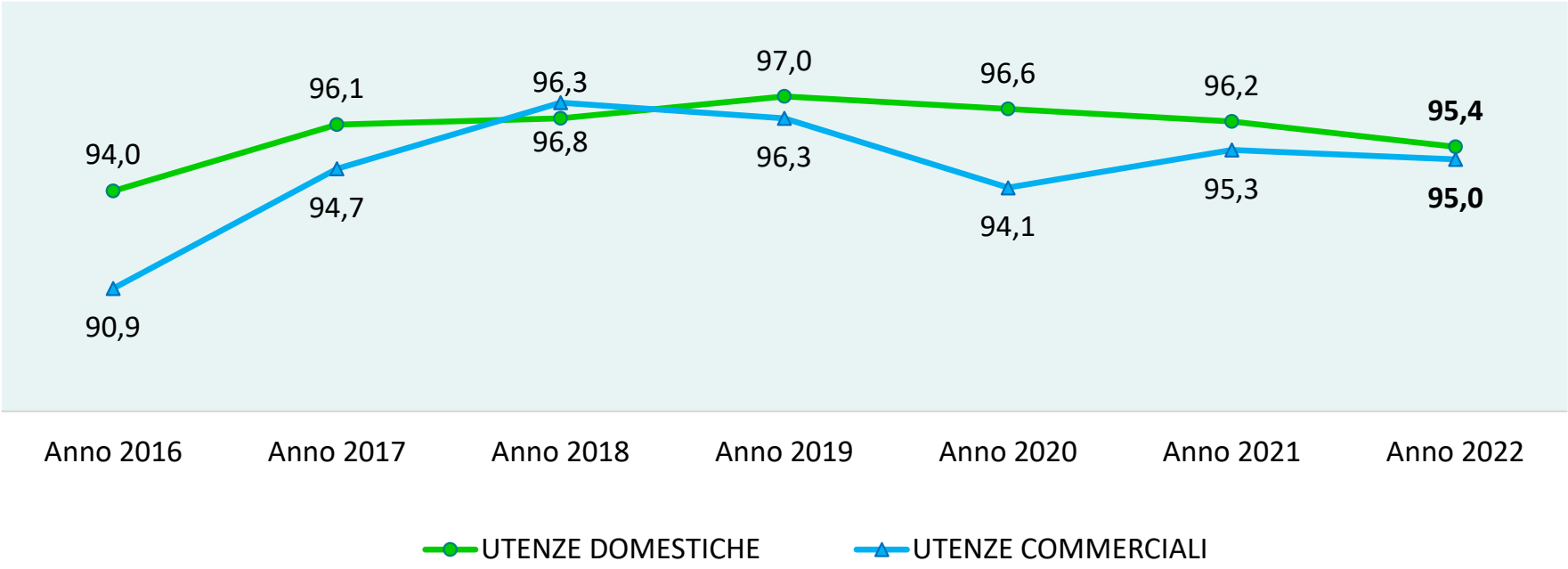


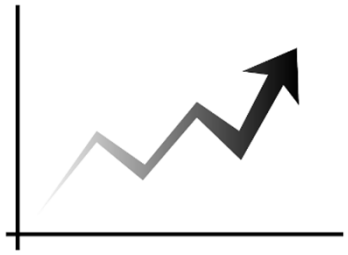
INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

↓ Domestici: -0,8

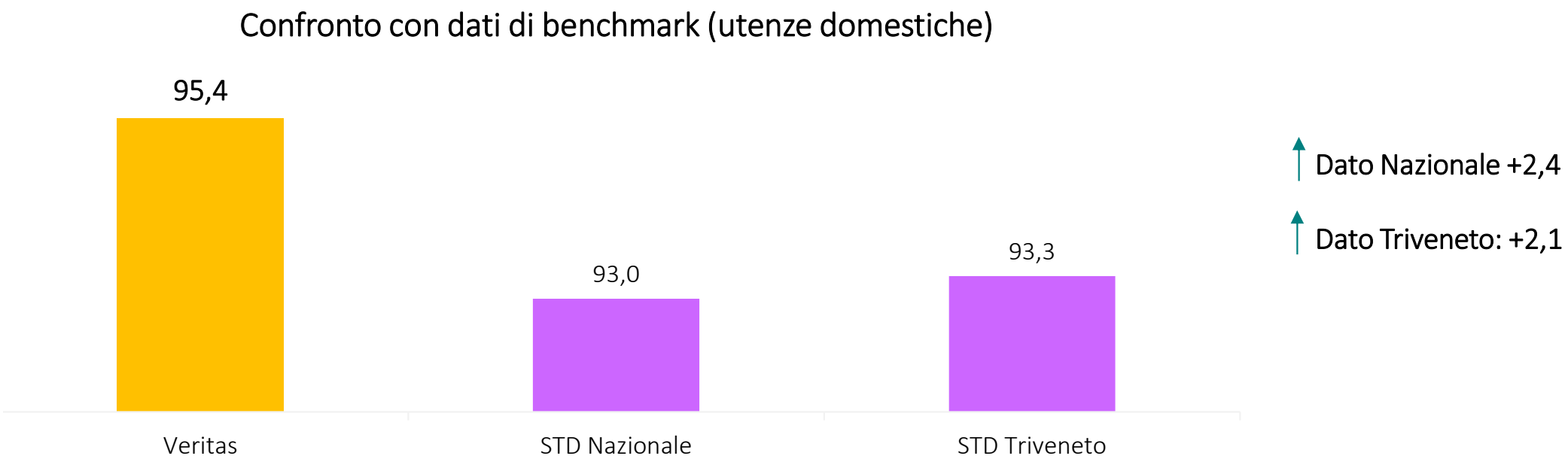
↓ Commerciali: -0,3

Andamento nel corso del tempo

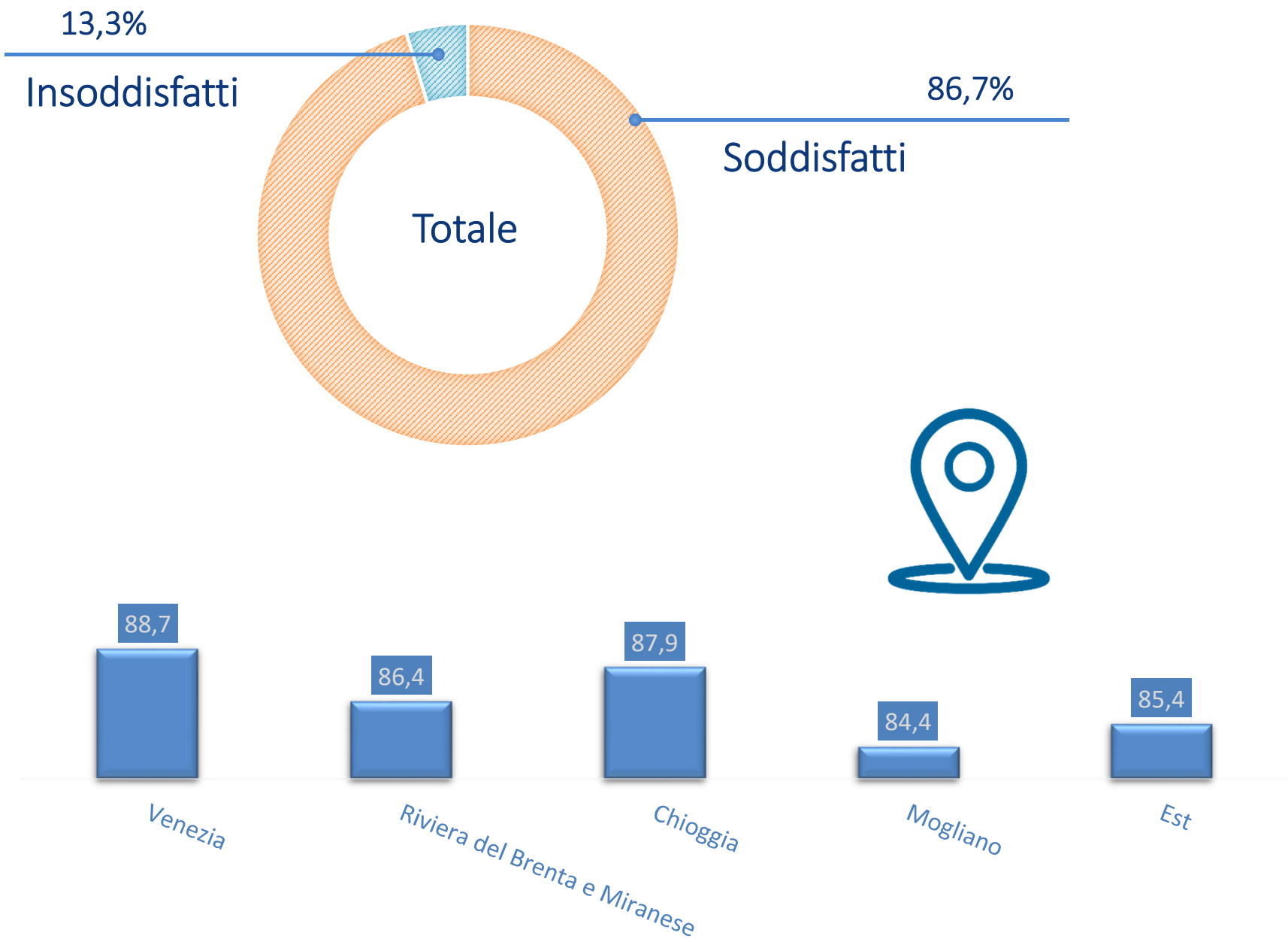




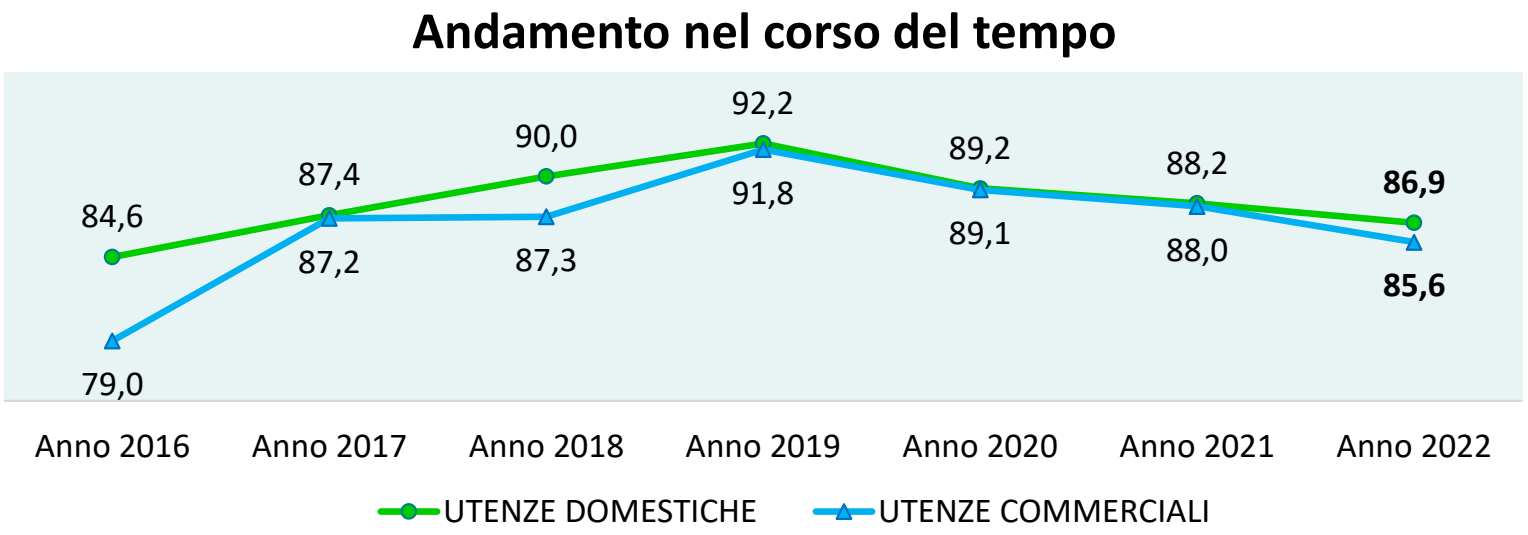
INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE



Indice SINTETICO di soddisfazione: confronto per area

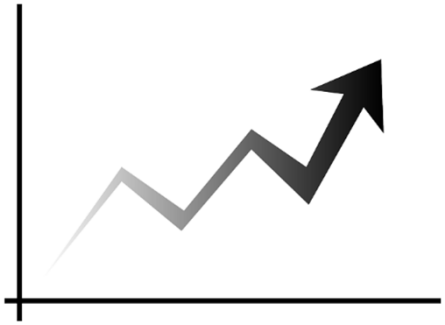


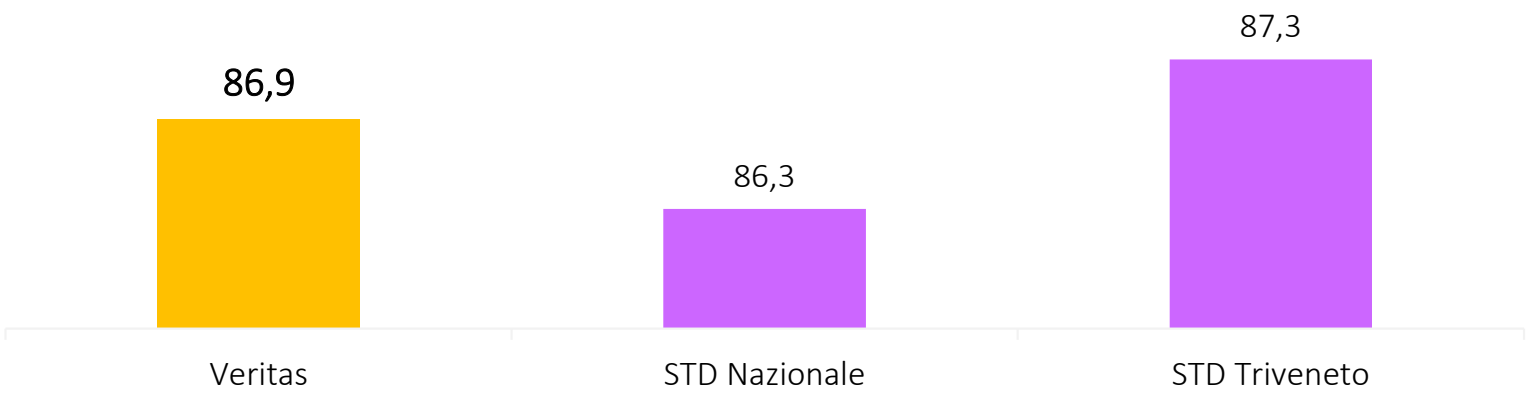
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI)



Domestici: -1,3

Commerciali: -2,4

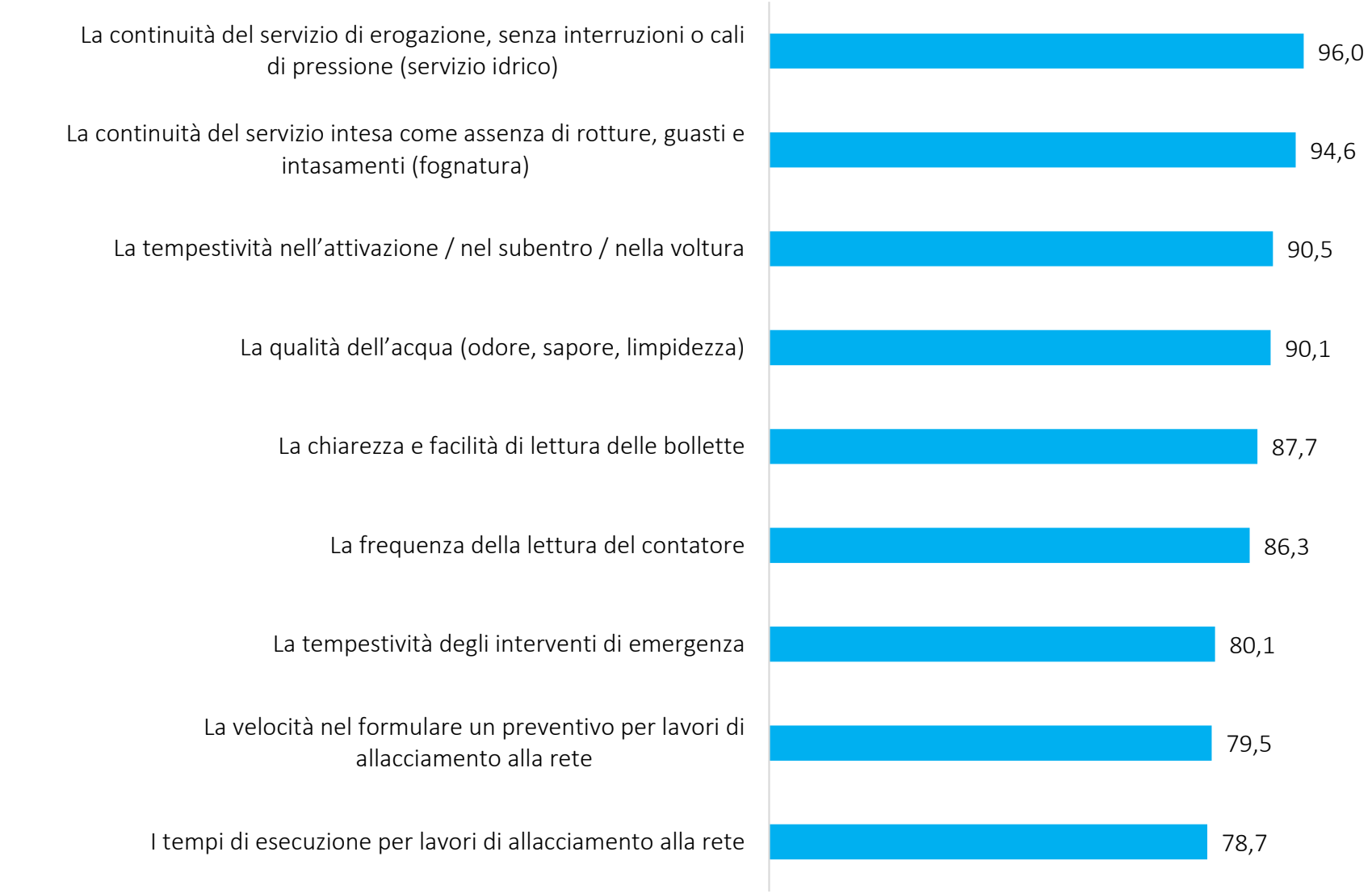




Dato Nazionale +0,6

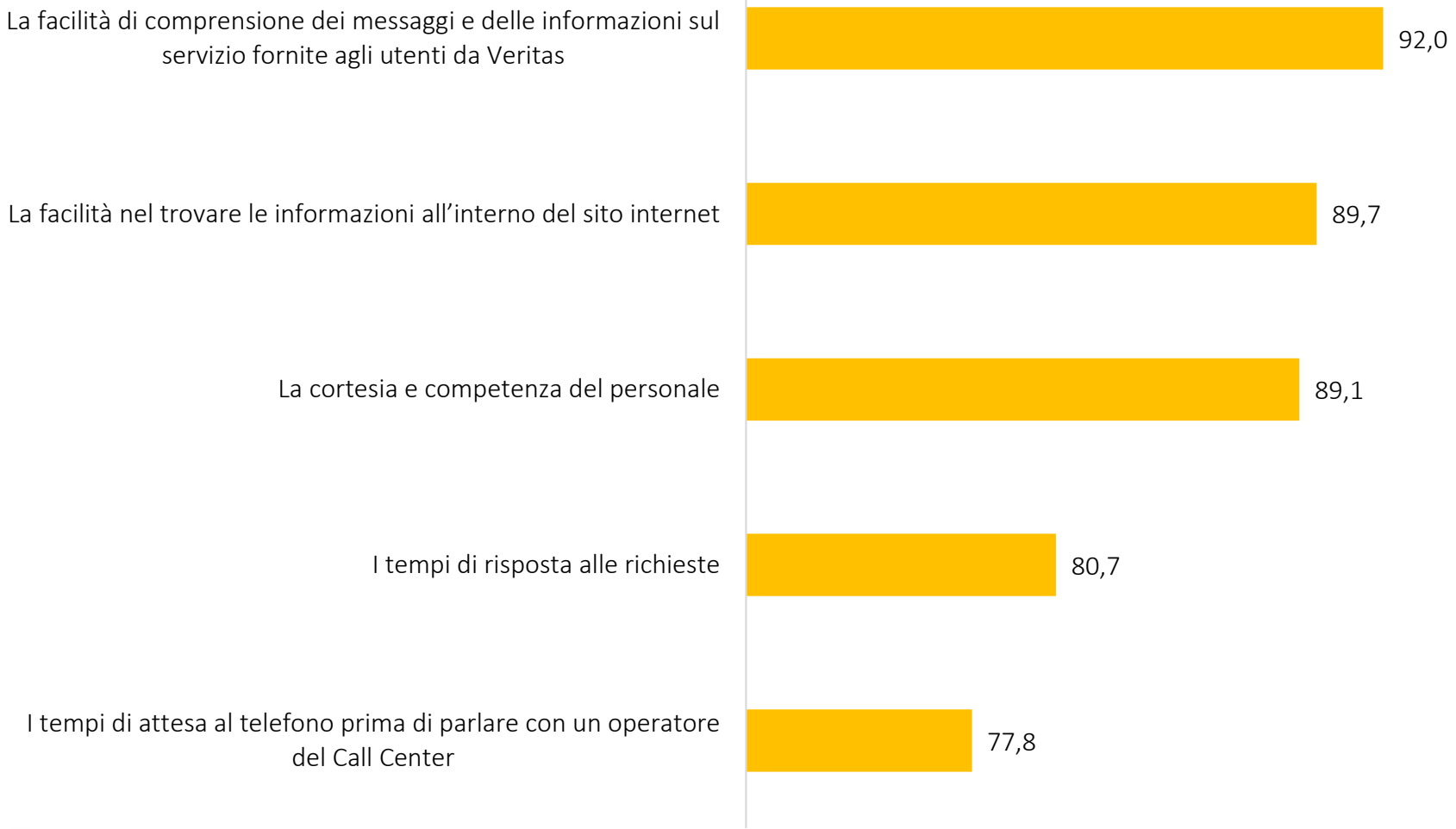
Dato Triveneto: -0,4

INDICI DI SODDISFAZIONE: PRODOTTO / SERVIZIO

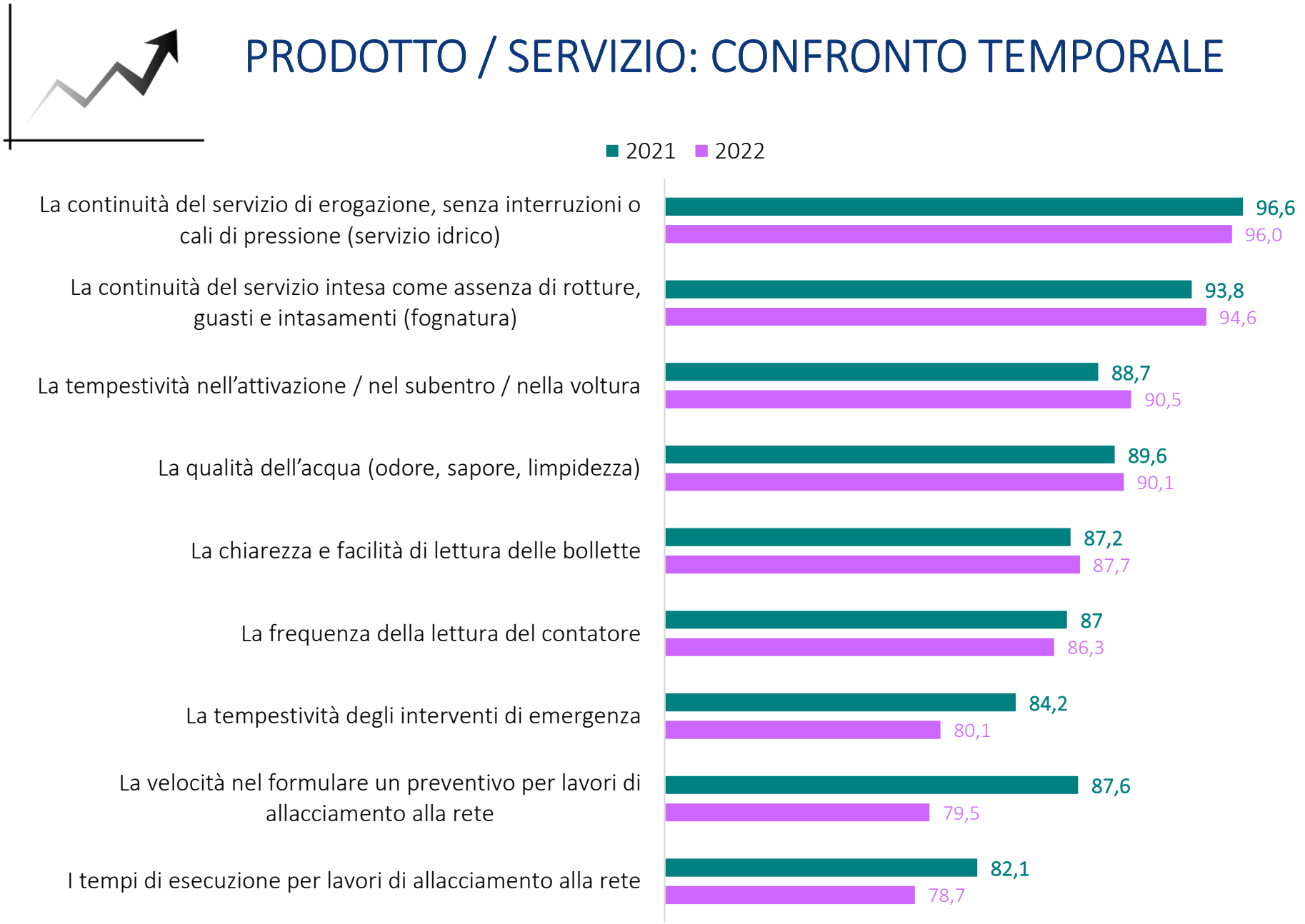


INDICI DI SODDISFAZIONE: RELAZIONE / COMUNICAZIONE



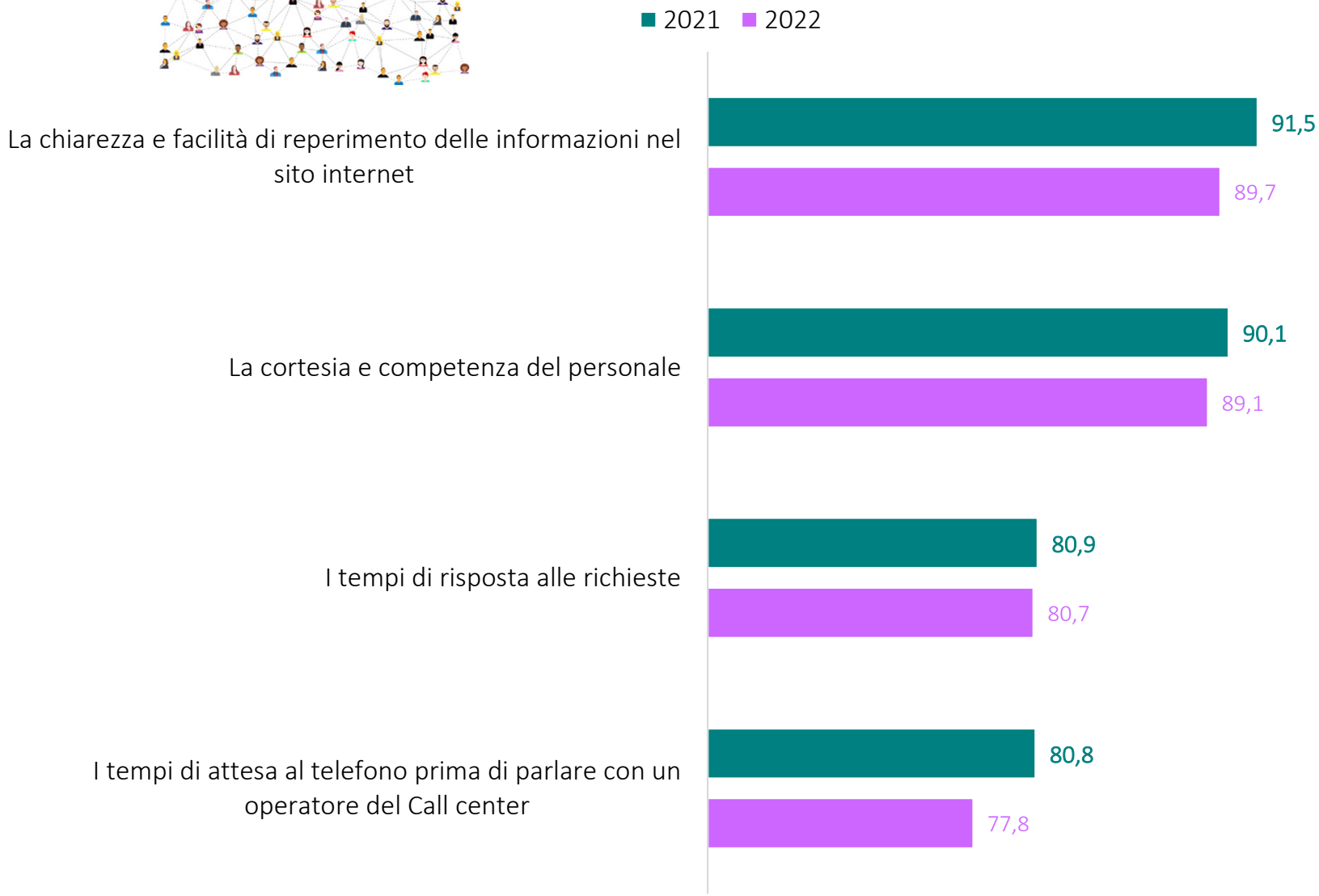


PRODOTTO / SERVIZIO: CONFRONTO TEMPORALE

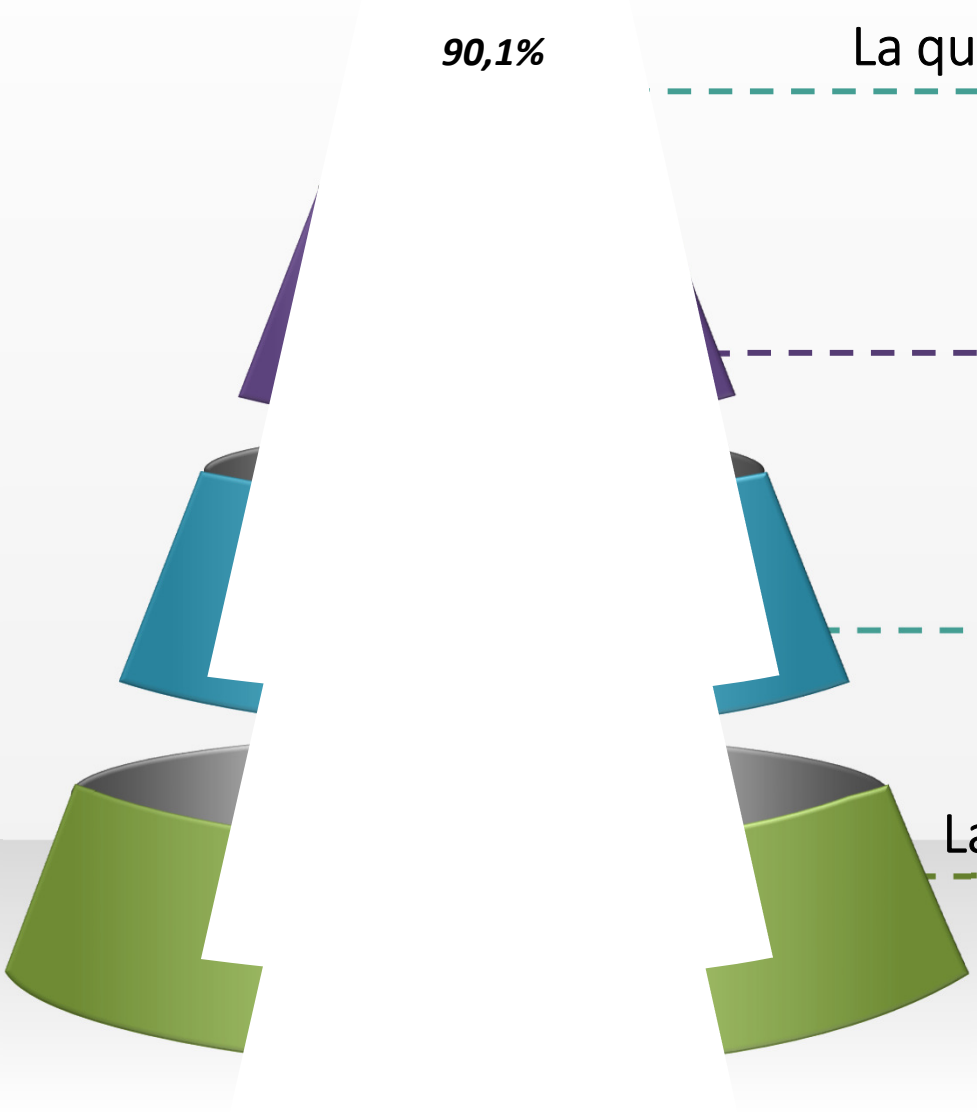


RELAZIONE / COMUNICAZIONE: CONFRONTO TEMPORALE





PRODC /SERVIZIO: I 4 ASPETTI PIÙ APPREZZATI



90,1%

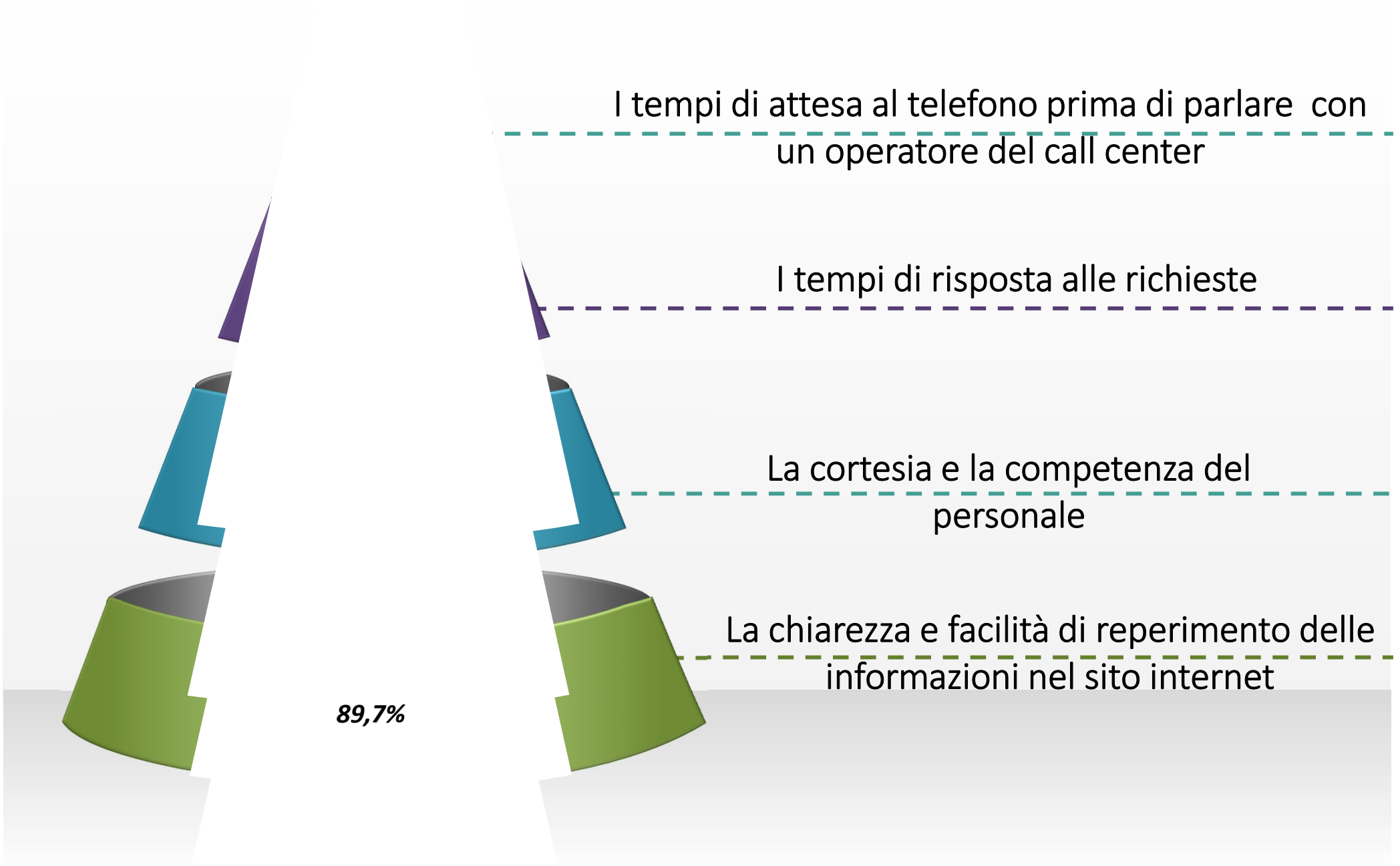
La qualità dell'acqua (colore, sapore, limpidezza)

La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura

La continuità del servizio Intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti

La continuità del servizio di erogazione senza interruzioni o cali di pressione

RELAZION ƆMUNICAZIONE: I 4 ASPETTI PIÙ APPREZZATI



MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO: INTRODUZIONE

a)

+	SODDISFAZIONE		–
IMPORTANZA	**MANTENERE**	**MIGLIORARE**	
	PUNTI DI FORZA **ASPETTI IMPORTANTI E SODDISFACENTI** 	**PUNTI DI DEBOLEZZA** **ASPETTI IMPORTANTI ED INSODDISFACENTI** 	
	COMUNICARE	**CONTROLLARE**	
	POTENZIALI PUNTI DI FORZA **ASPETTI NON IMPORTANTI E SODDISFACENTI** 	**POTENZIALI PUNTI DI DEBOLEZZA** **ASPETTI NON IMPORTANTI ED INSODDISFACENTI** 	
–			

b)

a) **Valore medio di soddisfazione:** divide gli aspetti tra soddisfacenti ed insoddisfacenti (media delle medie di soddisfazione riferita all'anno di rilevazione)

b) **Valore medio di importanza:** divide gli aspetti tra importanti e non importanti (media delle medie di importanza riferita all'anno di rilevazione)

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO SCHEMATICA

MANTENERE

- La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)
- La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)
- La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)
- La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura

MIGLIORARE

- La tempestività degli interventi di emergenza
- La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet
- I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete
- I tempi di risposta alle richieste

PUNTI DI FORZA

PUNTI DI DEBOLEZZA

OPPORTUNITÀ

MINACCE

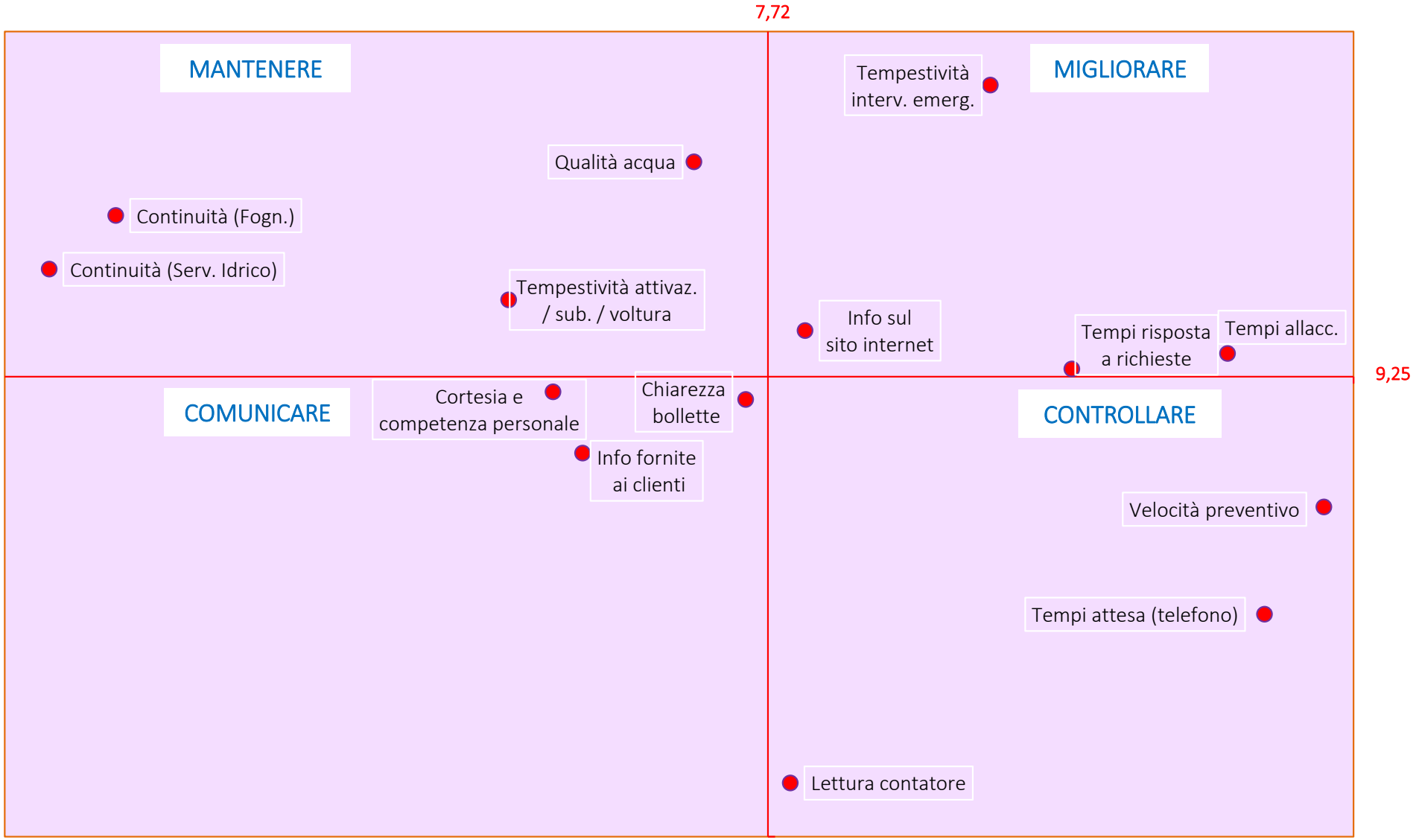
COMUNICARE

- La cortesia e competenza del personale
- La chiarezza e facilità di lettura delle bollette
- La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Veritas

CONTROLLARE

- La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete
- I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center
- La frequenza della lettura del contatore

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO ANALITICA





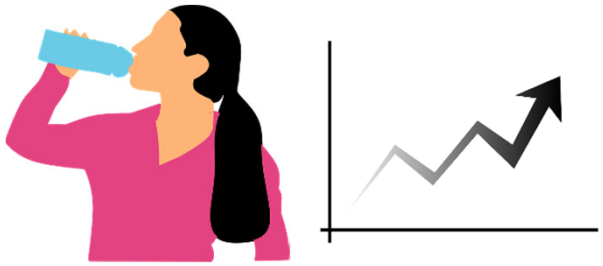
UTILIZZO DI ACQUA POTABILE

Parliamo dell'utilizzo dell'acqua potabile. Lei beve l'acqua di rubinetto?

(Domanda posta solo agli utenti domestici)



		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI				
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	Est
Regolarmente	49,2%	65,8%	43,4%	31,6%	44,3%	45,1%
Qualche volta	29,5%	21,5%	32,7%	34,0%	31,9%	31,8%
Mai	21,3%	12,7%	23,9%	34,4%	23,8%	23,1%

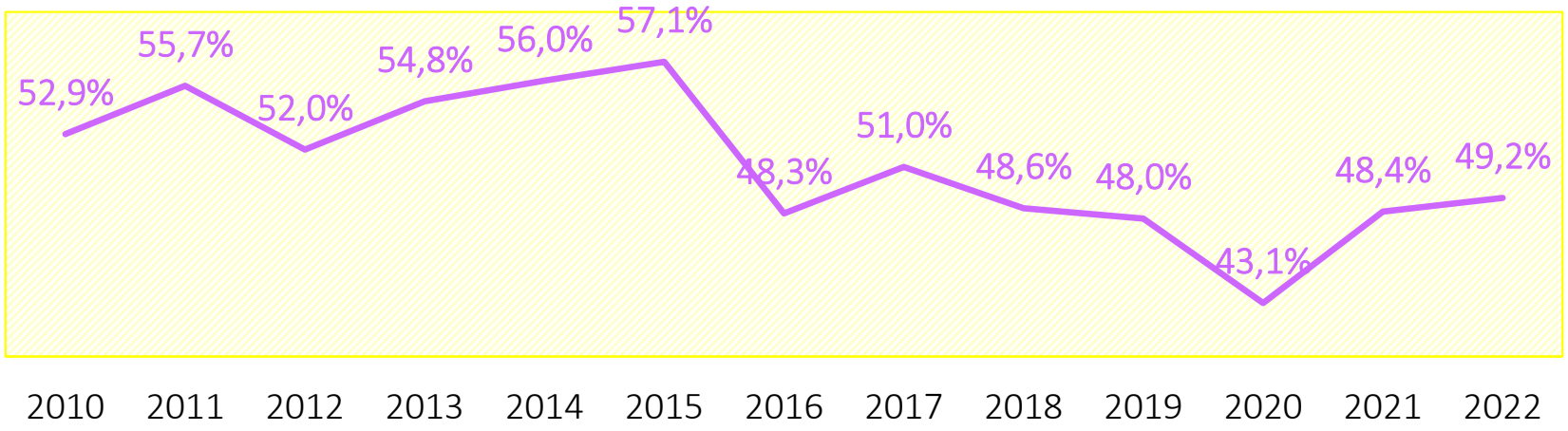


UTILIZZO DI ACQUA POTABILE

Parliamo dell'utilizzo dell'acqua potabile. Lei beve l'acqua di rubinetto?

(Domanda posta solo agli utenti domestici)

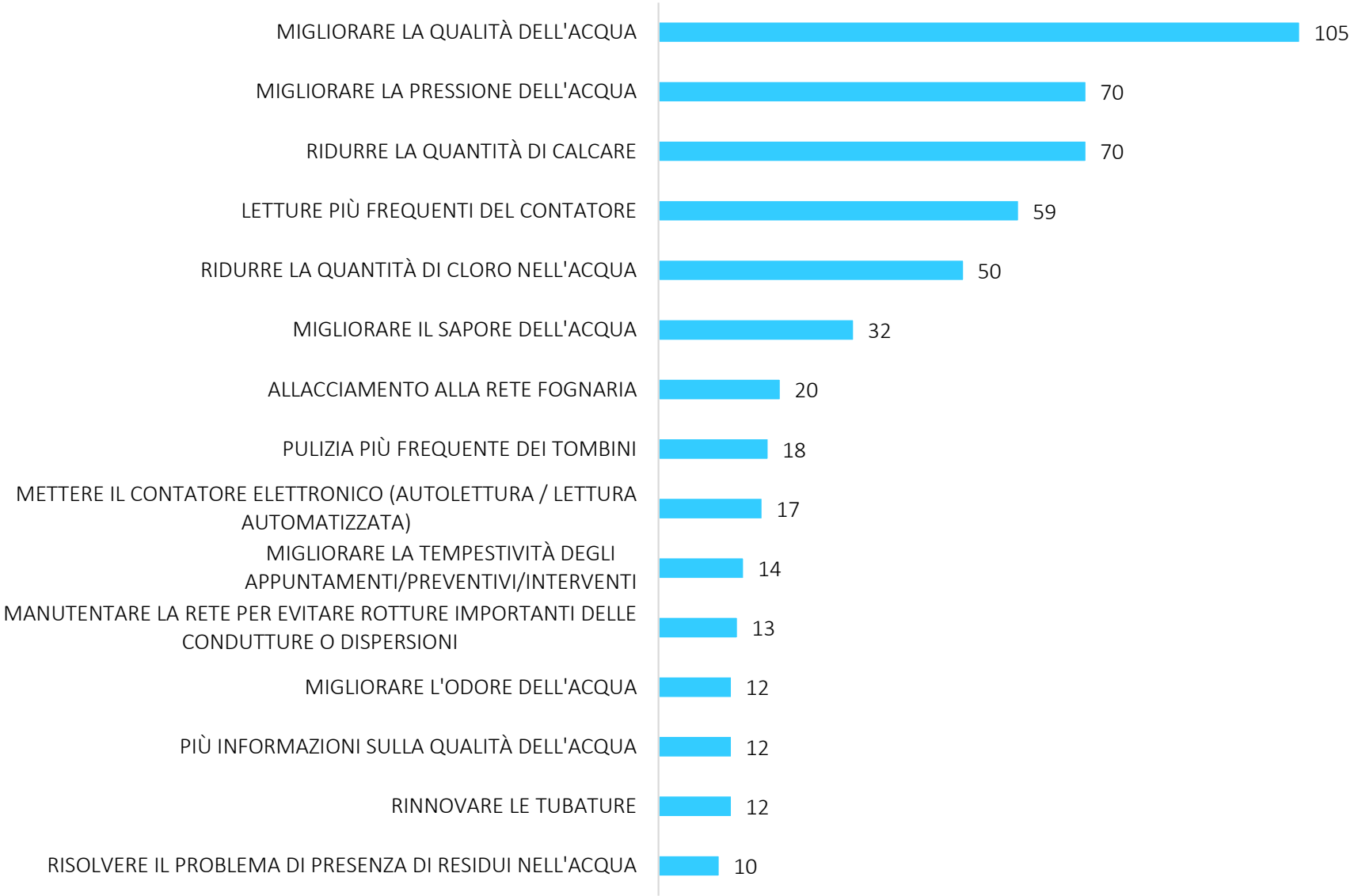
Beve l'acqua regolarmente: andamento nel corso del tempo



	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Regolarmente	49,2%	48,4%	43,1%	48,0%	48,6%	51,0%	48,3%	57,1%	56,0%	54,8%	52,0%
Qualche volta	29,5%	30,0%	27,0%	27,9%	27,7%	26,9%	26,4%	26,5%	23,6%	25,8%	27,5%
Mai	21,3%	21,6%	29,9%	24,1%	23,7%	22,1%	25,3%	16,4%	20,4%	19,4%	20,5%

Verbalizzazioni principali

Ha suggerimenti da dare a Veritas per migliorare il servizio?



ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Presentazione dei risultati della rilevazione dell'anno 2022

Focus:
Servizi cimiteriali

Quæris
MARKET & SOCIAL RESEARCH



IL CAMPIONE

La raccolta delle informazioni è avvenuta nel mese di Settembre 2022 ed è stato intervistato un campione di 451 frequentatori dei cimiteri.

L'intervista è stata condotta con sistema FACE to FACE: i rilevatori hanno intervistato le persone all'ingresso o all'uscita.

L'utilizzo della tecnica di somministrazione FACE to FACE ha permesso di registrare direttamente, nel momento della fruizione del servizio, il giudizio dell'utente fornendo dunque informazioni puntuali e aggiornate sul livello di soddisfazione degli utenti.

Il campione intervistato presenta le seguenti caratteristiche:

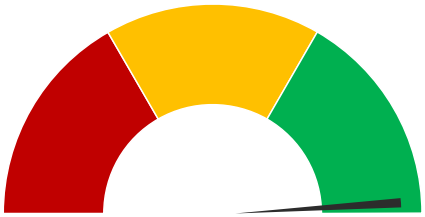
Sesso	%
Maschio	39,2
Femmina	60,8

Cimiteri	N
Cimitero di Venezia	200
Cimitero del Lido di Venezia	101
Cimitero di Marghera	150

Classe di età	%
18 – 24 anni	1,1
25 – 34 anni	1,1
35 – 44 anni	6,4
45 – 54 anni	26,8
55 – 64 anni	22,8
Oltre 65 anni	41,7

DATI DI SINTESI GENERALI

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE



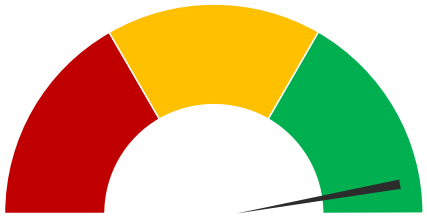
98,2%

Alto (71% - 100%)

Medio (41% - 70%)

Basso (0%- 40%)

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE



94,6%

Alto (71% - 100%)

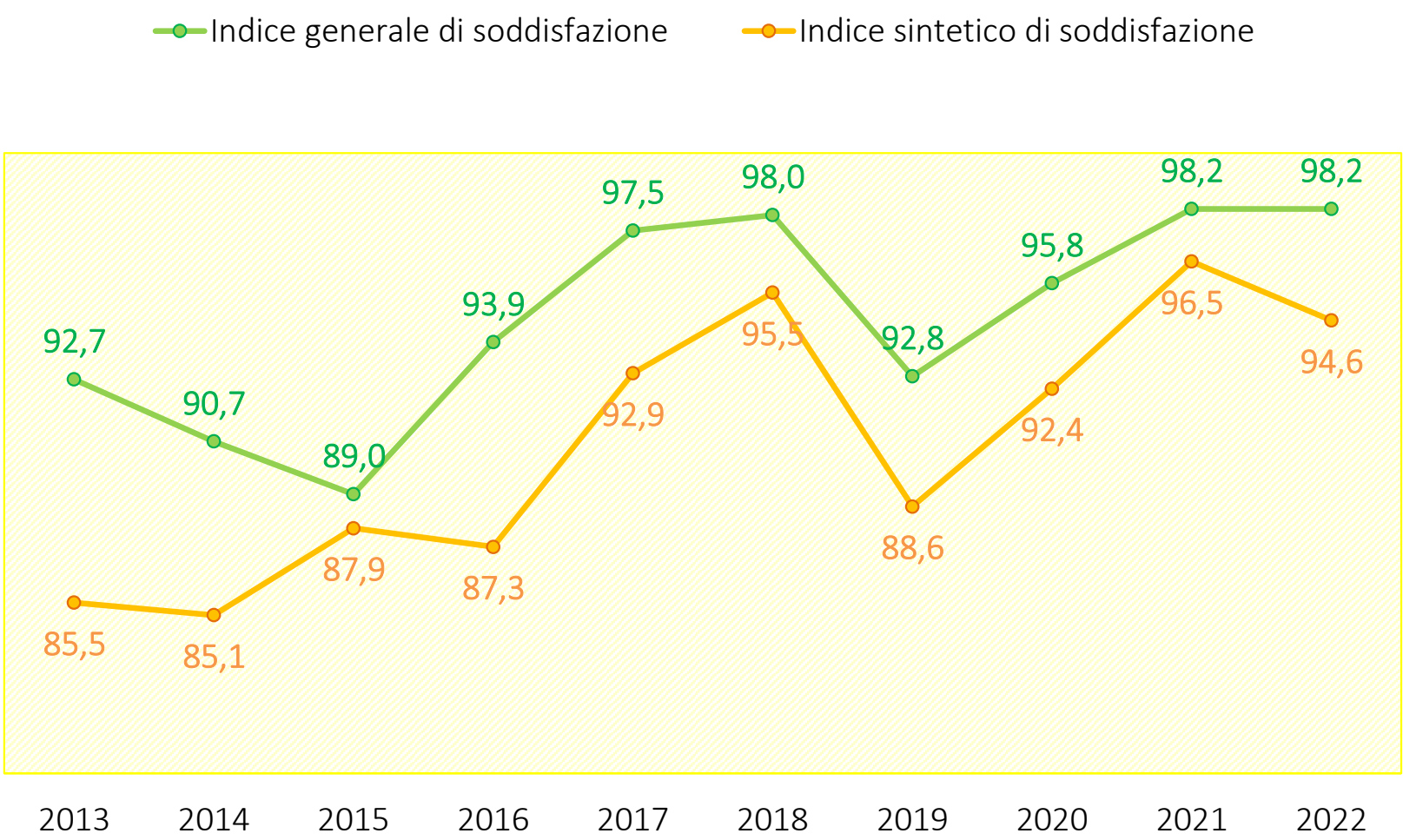
Medio (41% - 70%)

Basso (0%- 40%)

VALUTAZIONE GENERALE DI VERITAS

SINTESI DEI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

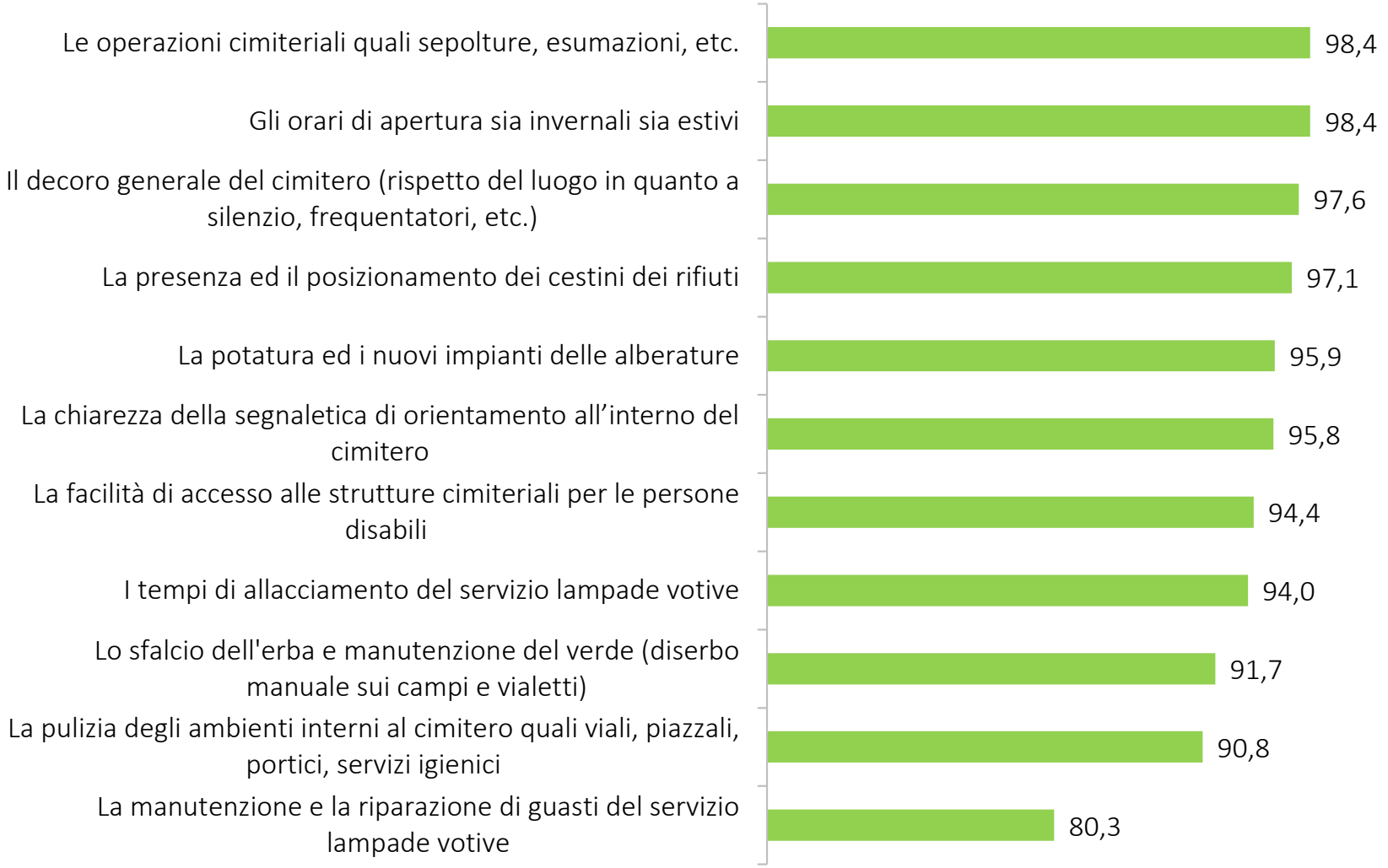
DATI DI SINTESI GENERALI



= stabile

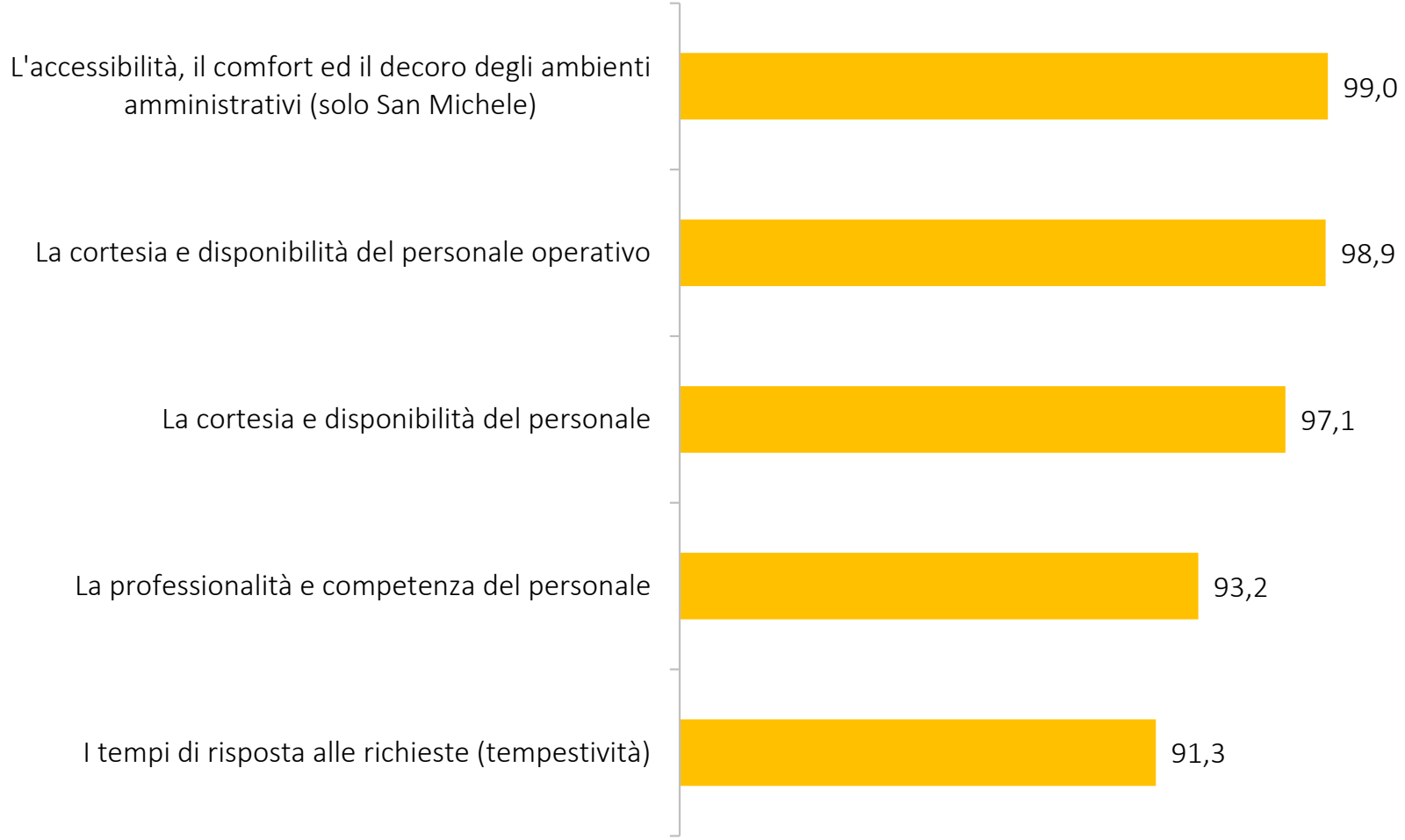
- 1,9

INDICI DI SODDISFAZIONE: PRODOTTO / SERVIZIO

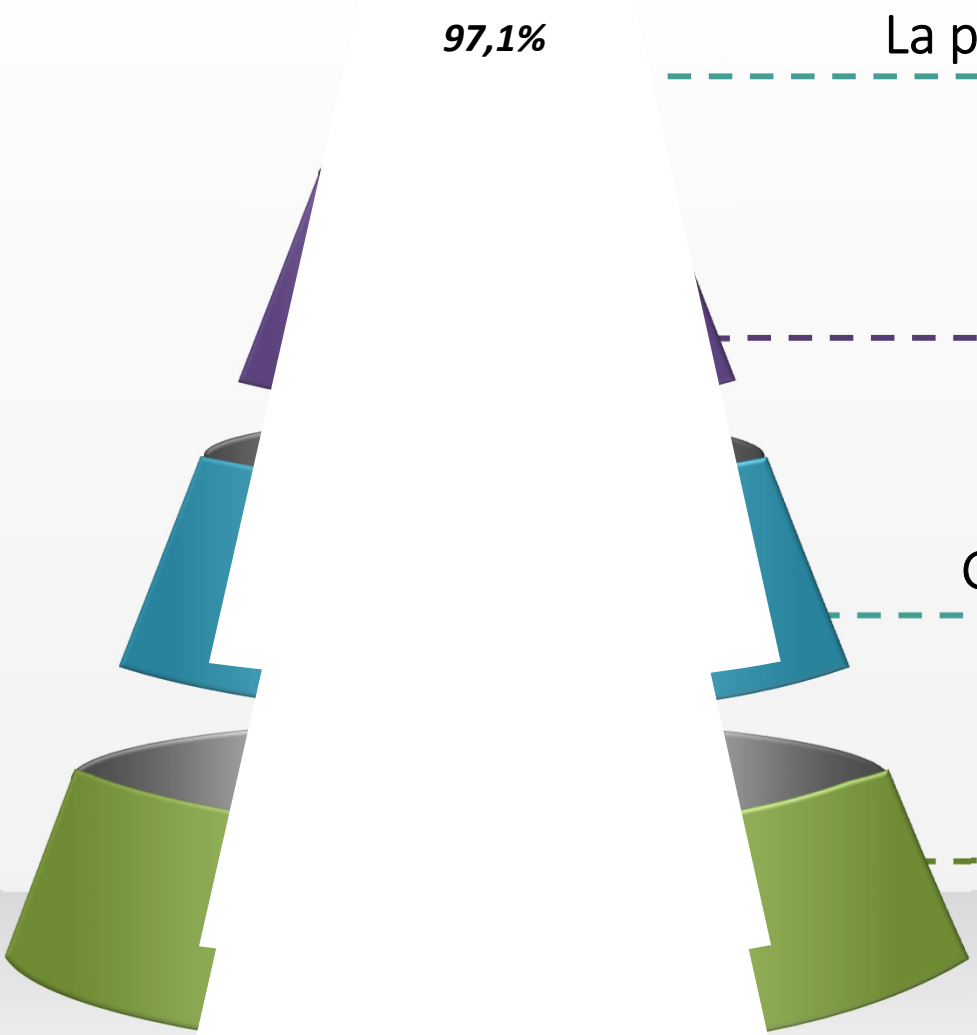


INDICI DI SODDISFAZIONE: RELAZIONE / COMUNICAZIONE





PROD C/SERVIZIO: I 4 ASPETTI PIU' APPREZZATI



97,1%

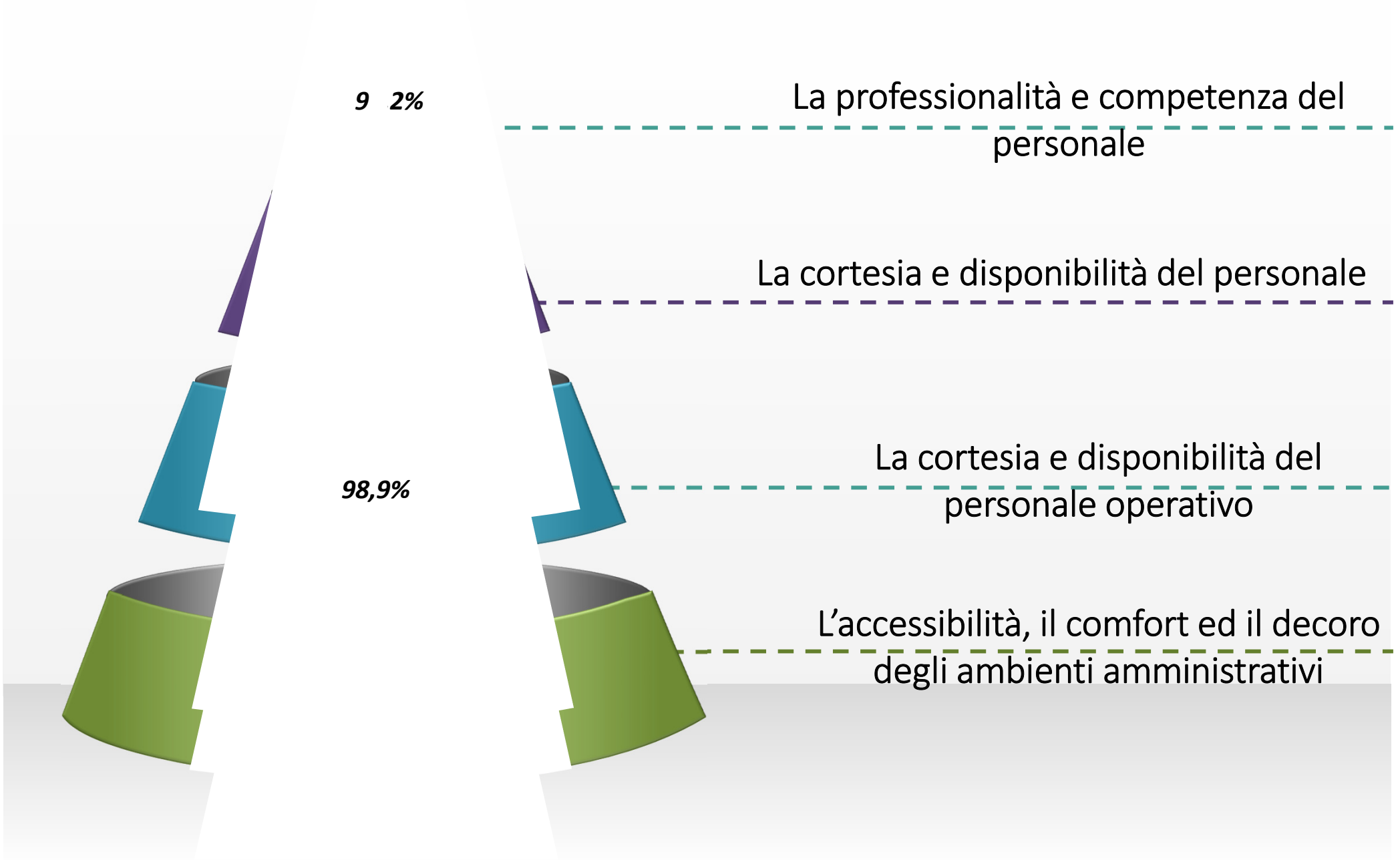
La presenza ed il posizionamento dei cestini dei rifiuti

Il decoro generale del cimitero

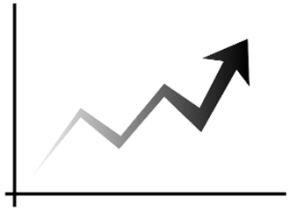
Gli orari di apertura sia invernali sia estivi

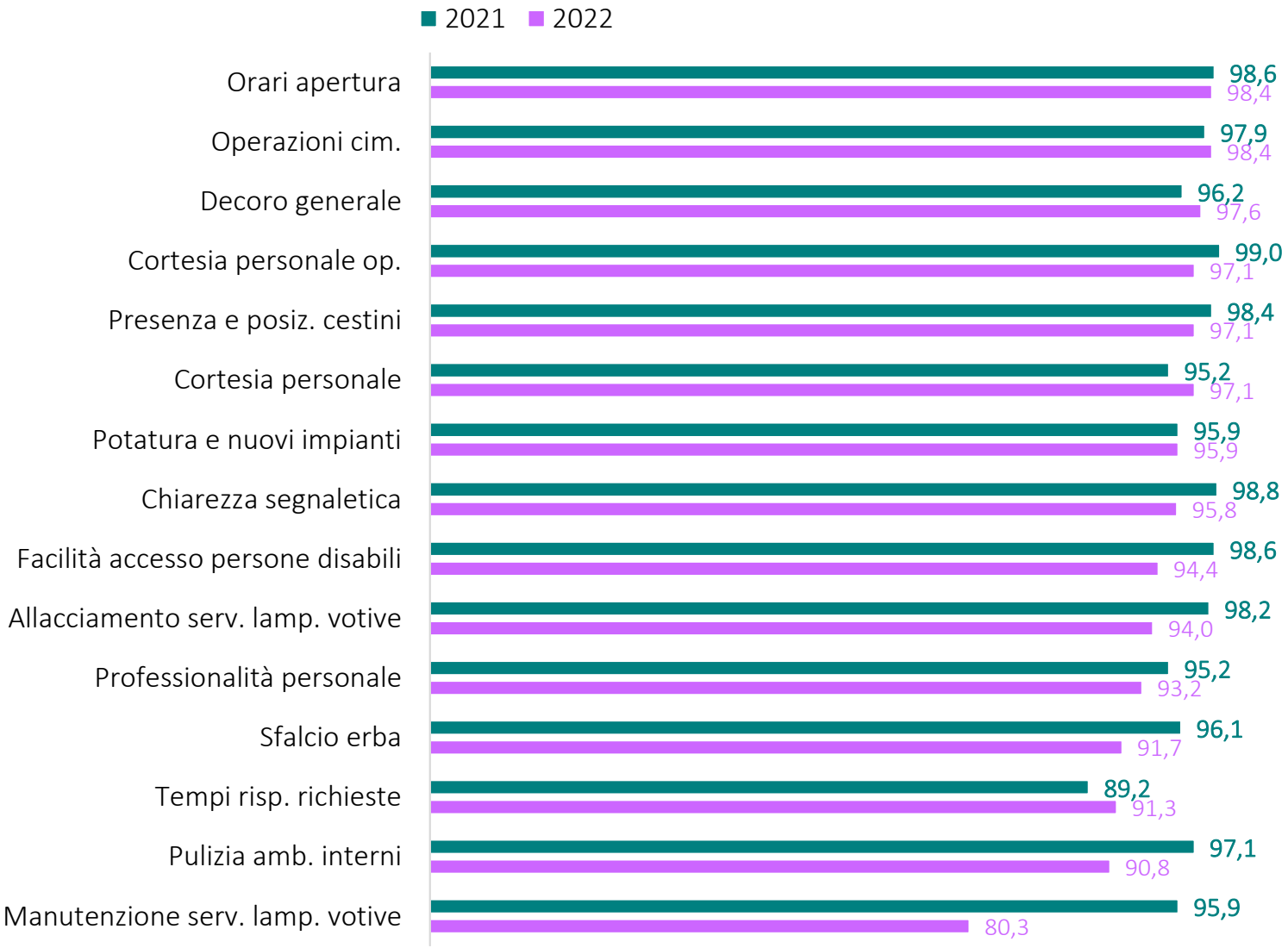
Le operazioni cimiteriali quali sepulture, esumazioni, etc.

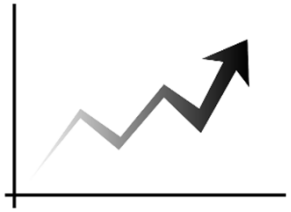
RELAZIONI COMUNICAZIONE: I 4 ASPETTI PIU' APPREZZATI



INDICE DI SODDISFAZIONE: CONFRONTO TEMPORALE







INDICE DI SODDISFAZIONE: CONFRONTO TEMPORALE

	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016
La pulizia degli ambienti interni al cimitero quali viali, piazzali, portici, servizi igienici	90,8	97,1	91,7	92,3	94,5	94,0	89,4
La presenza ed il posizionamento dei cestini dei rifiuti	97,1	98,4	94,9	94,4	95,5	97,7	94,0
Lo sfalcio dell'erba e manutenzione del verde (diserbo manuale sui campi e vialetti)	91,7	96,1	84,8	65,1	95,8	88,4	85,9
La potatura ed i nuovi impianti delle alberature	95,9	95,9	90,4	72,7	96,1	79,7	84,1
Il decoro generale del cimitero (rispetto del luogo in quanto a silenzio, frequentatori, etc.)	97,6	96,2	93,2	88,9	91,4	93,7	87,3
Le operazioni cimiteriali quali sepolture, esumazioni etc.	98,4	97,9	95,7	96,5	98,1	93,4	92,4
Gli orari di apertura sia invernali sia estivi	98,4	98,6	97,5	98,2	93,9	99,1	99,3
La chiarezza della segnaletica di orientamento all'interno del cimitero	95,8	98,8	96,4	97,0	95,0	97,1	94,0
La facilità di accesso alle strutture cimiteriali per le persone disabili	94,4	98,6	93,8	93,1	96,5	75,7	81,5
I tempi di allacciamento del servizio lampade votive	94,0	98,2	82,7	89,6	95,5	91,9	75,5
La manutenzione e la riparazione di guasti (servizio lampade votive)	80,3	95,9	66,0	47,2	91,7	90,6	73,0
La cortesia e disponibilità del personale	97,1	95,2	100,0	89,7	97,5	95,6	91,6
La professionalità e competenza del personale	93,2	95,2	95,0	89,6	96,9	96,8	89,0
I tempi di risposta alle richieste (tempestività)	91,3	89,2	89,8	88,0	92,4	95,0	78,6
La cortesia e disponibilità del personale operativo	98,9	99,0	98,3	99,4	97,6	98,7	95,3

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO: INTRODUZIONE

a)

+	SODDISFAZIONE		–
IMPORTANZA	**MANTENERE**	**MIGLIORARE**	
	PUNTI DI FORZA **ASPETTI IMPORTANTI E SODDISFACENTI** 	**PUNTI DI DEBOLEZZA** **ASPETTI IMPORTANTI ED INSODDISFACENTI** 	
	COMUNICARE	**CONTROLLARE**	
	POTENZIALI PUNTI DI FORZA **ASPETTI NON IMPORTANTI E SODDISFACENTI** 	**POTENZIALI PUNTI DI DEBOLEZZA** **ASPETTI NON IMPORTANTI ED INSODDISFACENTI** 	
–			

b)

a) **Valore medio di soddisfazione:** divide gli aspetti tra soddisfacenti ed insoddisfacenti (media delle medie di soddisfazione riferita all'anno di rilevazione)

b) **Valore medio di importanza:** divide gli aspetti tra importanti e non importanti (media delle medie di importanza riferita all'anno di rilevazione)

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO SCHEMATICA

MANTENERE

- La cortesia e disponibilità del personale operativo
- La professionalità e competenza del personale

MIGLIORARE

- L'accessibilità, il comfort ed il decoro degli ambienti amministrativi (solo San Michele)
- La manutenzione e la riparazione di guasti del servizio lampade votive
- I tempi di risposta alle richieste (tempestività)
- I tempi di allacciamento del servizio lampade votive
- La cortesia e disponibilità del personale



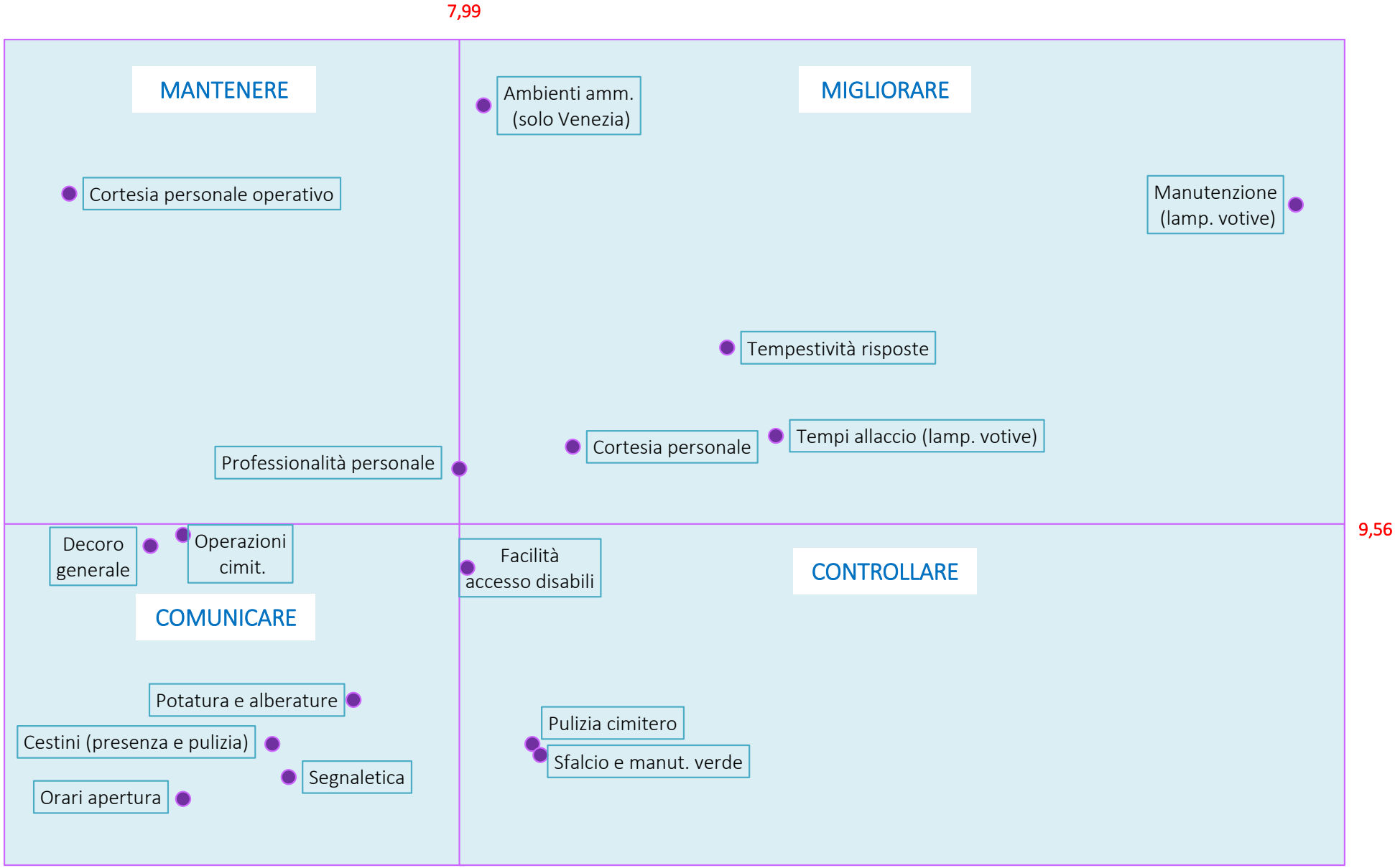
COMUNICARE

- Le operazioni cimiteriali quali sepolture, esumazioni, etc.
- Il decoro generale del cimitero (rispetto del luogo in quanto a silenzio, frequentatori, etc.)
- La potatura ed i nuovi impianti delle alberature
- La presenza ed il posizionamento dei cestini dei rifiuti
- La chiarezza della segnaletica di orientamento all'interno del cimitero
- Gli orari di apertura sia invernali sia estivi

CONTROLLARE

- La facilità di accesso alle strutture cimiteriali per le persone disabili
- La pulizia degli ambienti interni al cimitero quali viali, piazzali, portici, servizi igienici
- Lo sfalcio dell'erba e manutenzione del verde (diserbo manuale sui campi e vialetti)

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO ANALITICA





SERVIZIO LAMPADE VOTIVE

Nel corso dell'ultimo anno ha richiesto l'allacciamento al servizio lampade votive?



Nel corso dell'ultimo anno ha contattato Veritas per un guasto al servizio lampade votive?



Giudizio sugli aspetti relativi al servizio lampade votive	Indice di Soddisfazione	Media di soddisfazione (scala 1-10)
I tempi di allacciamento del servizio lampade votive	94,0	7,60
La manutenzione e la riparazione di guasti del servizio lampade votive	80,3	6,96

CONTATTO CON VERITAS

Negli ultimi due anni ha contattato il personale di Veritas per motivi relativi ai servizi cimiteriali?



Per quali motivi ha contattato gli uffici telefonicamente o di persona?





2023
GENNAIO

Quaeris
MARKET & SOCIAL RESEARCH

Quaeris srl
Piazza Italia, 13/d - 31030 Breda di Piave TV
Tel 0422 600826 - Fax 0422 600907
www.quaeris.it - info@quaeris.it

COMUNI	GESTORE SERVIZIO	TIPO SERVIZIO PREVALENTE	FE CARTA	FE VPL	FE P	FE PL	FE V	FE VL	FE FORU
ANNONE VENETO	ASVO	MISTA	1,01%			7,88%	14,86%		4,60%
CAMPAGNA LUPIA, CAMPONOGARA, CAMPOLONGO MAGGIORE, FOSSO', VIGONOVO (5 COMUNI)	VERITAS	PAP	0,87%	16,11%	17,76%			7,21%	4,25%
CAORLE	ASVO	MISTA	1,18%	20,87%		14,92%	15,66%		3,00%
CAVALLINO TREPORTI	VERITAS	PAP	0,74%	12,12%					2,24%
CAVARZERE	VERITAS	MISTA	8,67%	25,52%					1,65%
CEGGIA	VERITAS	PAP	0,31%	11,84%					1,37%
CHIOGGIA	VERITAS	STRADALE	4,63%	24,90%	1,65%				7,22%
CINTO CAOMAGGIORE	ASVO	MISTA	0,17%			9,62%	14,47%		1,92%
CONA	VERITAS	PAP	1,55%		18,42%			13,30%	2,36%
CONCORDIA SAGITTARIA	ASVO	MISTA	0,33%			12,12%	14,69%		2,25%
DOLO	VERITAS	PAP	5,91%	6,94%	22,45%			5,41%	2,18%
ERACLEA	VERITAS	MISTA	0,36%	7,49%					4,84%
FIESSO D'ARTICO + STRA' (2 COMUNI)	VERITAS	PAP	0,78%	15,70%	22,03%			8,01%	5,24%
FOSSALTA DI PIAVE	VERITAS	PAP	0,29%	13,22%					3,12%
FOSSALTA DI PORTOGRUARO	ASVO	MISTA	0,10%			11,93%	14,30%		3,75%
GRUARO	ASVO	MISTA	0,54%			10,25%	14,21%		1,05%
JESOLO	VERITAS	MISTA	0,57%	7,11%					6,39%
MARCON	VERITAS	PAP	0,39%		25,22%			8,30%	6,30%
MARTELLAGO	VERITAS	STRADALE	3,66%	27,90%					7,36%
MEOLO	VERITAS	PAP	0,72%		19,75%			7,64%	8,60%
MIRA	VERITAS	PAP	0,36%	4,77%	20,24%			6,74%	6,33%
MIRANO	VERITAS	STRADALE	8,93%	26,75%					5,27%
MOGLIANO VENETO	VERITAS	PAP	1,96%	14,55%					9,92%
MUSILE DI PIAVE	VERITAS	PAP	0,61%	10,45%					2,02%
NOALE	VERITAS	STRADALE	3,39%	24,32%					8,43%
NOVENTA DI PIAVE	VERITAS	PAP	0,77%	12,06%					2,65%
PIANIGA	VERITAS	PAP	1,36%			13,41%	2,43%		3,75%
PORTOGRUARO	ASVO	MISTA	0,21%	7,65%		17,30%	14,52%		2,02%
PRAMAGGIORE	ASVO	MISTA	1,56%			20,74%	14,55%		4,16%
QUARTO D'ALTINO	VERITAS	PAP	1,25%		25,32%			7,04%	18,61%
SALZANO	VERITAS	PAP	0,87%	18,44%	21,98%			7,13%	5,88%
SAN DONA' DI PIAVE	VERITAS	MISTA	0,21%	12,82%					3,10%
SAN MICHELE AL TAGLIAMENTO	ASVO	MISTA	0,42%	18,85%		10,83%	15,57%		2,63%
SAN STINO DI LIVENZA	ASVO	MISTA	0,37%			12,00%	14,78%		0,90%
SANTA MARIA DI SALA	VERITAS	STRADALE	4,73%	29,16%					8,46%
SCORZE'	VERITAS	STRADALE	4,95%	30,64%					7,60%
SPINEA	VERITAS	STRADALE	8,80%	33,38%					11,67%
TEGLIO VENETO	ASVO	MISTA	0,19%			8,76%	14,96%		1,39%
TORRE DI MOSTO	VERITAS	PAP	0,10%	12,99%					5,10%
VENEZIA CENTRO STORICO	VERITAS	PAP	3,09%	16,21%					
VENEZIA LIDO	VERITAS	STRADALE	15,33%	27,75%					10,45%
VENEZIA TERRAFERMA	VERITAS	STRADALE	13,07%	29,90%		30,48%	8,78%		9,99%

Mansione	Livello	Ore Ordinarie Lavorate	Ore Totali di Presenza	FTE 2022
ASVO AREA IGIENE URBANA	Livello 1B	55.319,80	56.591,80	30,45
	Livello 2A	31.251,10	31.927,68	20,75
	Livello 2B	28.276,47	28.900,11	17,70
	Livello 3A	39.651,11	40.220,77	25,08
	Livello 3B	52.989,70	54.408,40	31,69
	Livello 4A	36.294,50	37.182,93	21,98
	Livello 4B	14.714,48	15.121,74	9,00
	Livello 5A	7.648,76	8.059,76	5,00
	Livello 5B	1.749,82	1.805,72	1,00
ASVO AREA IGIENE URBANA Totale		**267.895,74**	**274.218,91**	**162,66**

Area Riviera del Brenta Miranese

Livello	Nr. Dipendenti	Ore Presenza totali
Livello J	1	408
Livello 1A	1	777
Livello 1B	8	6.312
Livello 2A	13	18.883
Livello 3A	41	65.538
Livello 3B	107	162.583
Livello 4A	35	57.652
Livello 4B	13	20.563
Totale complessivo	**219**	**332.715**

Area Moglianese

Livello	Nr. Dipendenti	Ore Presenza totali
Livello 1B	5	4.932
Livello 2A	13	21.674
Livello 2B	2	3.319
Livello 3A	15	22.705
Livello 3B	23	33.448
Livello 4A	3	5.099
Livello 4B	6	10.882
Livello 5A	1	2.022
Livello 5B	2	4.117
Totale complessivo	**70**	**108.198**

Area Chioggia - Cona - Cavarzere

Livello	Nr. Dipendenti	Ore Presenza totali
Livello J	2	980
Livello 1B	10	7.155
Livello 2A	17	22.724
Livello 2B	6	10.233
Livello 3A	20	31.510
Livello 3B	17	21.409
Livello 4A	17	27.159
Livello 4B	2	2.826
Livello 5B	2	3.892
Totale complessivo	**93**	**127.887**

Area Est

Livello	Nr. Dipendenti	Ore Presenza totali
Livello J	2	1.251
Livello 1A	2	2.868
Livello 1B	33	38.010
Livello 2A	22	34.433
Livello 2B	1	1.627
Livello 3	1	281
Livello 3A	60	88.596
Livello 3B	72	103.031
Livello 4A	26	37.569
Livello 4B	6	10.766
Livello 5B	8	14.909
Totale complessivo	**233**	**333.341**

ANNONE VENETO	UT. DOMESTICHE	**1.612**	UT. NON DOMESTICHE	**211**
CAORLE	UT. DOMESTICHE	**21.891**	UT. NON DOMESTICHE	**2.324**
CINTO CAOMAGGIORE	UT. DOMESTICHE	**1.343**	UT. NON DOMESTICHE	**111**
CONCORDIA SAGITTARIA	UT. DOMESTICHE	**4.436**	UT. NON DOMESTICHE	**426**
SSALTA DI PORTOGRUA	UT. DOMESTICHE	**2.601**	UT. NON DOMESTICHE	**419**
GRUARO	UT. DOMESTICHE	**1.209**	UT. NON DOMESTICHE	**203**
PORTOGRUARO	UT. DOMESTICHE	**11.284**	UT. NON DOMESTICHE	**1.771**
PRAMAGGIORE	UT. DOMESTICHE	**1.942**	UT. NON DOMESTICHE	**218**
MICHELE AL TAGLIAME	UT. DOMESTICHE	**26.308**	UT. NON DOMESTICHE	**1.691**
SAN STINO DI LIVENZA	UT. DOMESTICHE	**5.248**	UT. NON DOMESTICHE	**524**
TEGLIO VENETO	UT. DOMESTICHE	**1.002**	UT. NON DOMESTICHE	**70**

AREA/TARIFFA	Tariffa Domestica			N° totale utenze Non Domestiche	Totale complessivo
	DR	DNR	N° totale utenze Domestiche		
CAMPAGNA LUPIA	2.910	263	3.173	400	**3.573**
CAMPOLONGO MAGGIORE	4.379	379	4.758	479	**5.237**
CAMPONOGARA	5.393	409	5.802	604	**6.406**
CAVALLINO-TREPORTI	5.754	3.493	9.247	2.286	**11.533**
CHIOGGIA	21.035	6.360	27.395	5.579	**32.974**
CONA	1.140	110	1.250	211	**1.461**
DOLO	6.389	695	7.084	1.105	**8.189**
ERACLEA	4.674	3.608	8.282	891	**9.173**
FIESSO D'ARTICO	3.597	344	3.941	603	**4.544**
FOSSALTA DI PIAVE	1.663	163	1.826	336	**2.162**
FOSSO'	2.878	269	3.147	703	**3.850**
JESOLO	12.067	22.665	34.732	5.831	**40.563**
MARCON	7.716	658	**8.374**	1.601	**9.975**
MARTELLAGO	8.673	586	9.259	1.089	**10.348**
MEOLO	2.530	264	**2.794**	507	**3.301**
MIRA	16.670	1.696	18.366	2.117	**20.483**
MIRANO	11.487	1.369	12.856	1.733	**14.589**
MOGLIANO VENETO	12.040	1.470	**13.510**	2.088	**15.598**
MUSILE DI PIAVE	4.554	320	4.874	492	**5.366**
NOALE	6.991	765	7.756	1.183	**8.939**
NOVENTA DI PIAVE	2.751	265	3.016	750	**3.766**
PIANIGA	5.151	450	5.601	1.133	**6.734**
QUARTO D'ALTINO	3.396	528	**3.924**	733	**4.657**
SALZANO	5.446	290	5.736	471	**6.207**
SAN DONA' DI PIAVE	17.640	1.847	19.487	2.573	**22.060**
SANTA MARIA DI SALA	6.847	255	7.102	861	**7.963**
SCORZE'	7.720	634	8.354	1.390	**9.744**
SPINEA	12.195	928	13.123	1.360	**14.483**
STRA	3.209	294	3.503	394	**3.897**
TORRE DI MOSTO	1.916	99	2.015	224	**2.239**
VIGONOVO	4.127	370	4.497	799	**5.296**
Totale complessivo	**212.938**	**51.846**	**264.784**	**40.526**	**305.310**

Relazione ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. 201/2022 relativa all'anno 2022

Sommario

A. PREMESSE 1
B. INTRODUZIONE 2
C. ANDAMENTO DEL SERVIZIO DAL PUNTO DI VISTA ECONOMICO 4
VALIDAZIONE DEI PEF DA PARTE DEL CONSIGLIO DI BACINO E APPROVAZIONE DA PARTE DI ARERA 4
ANALISI DEL SERVIZIO, DEI COSTI E DELLE TARIFFE DEI COMUNI IN TARIFFAZIONE PUNTUALE 5
D. ANDAMENTO DAL PUNTO DI VISTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO 6
IL SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE 6
TQRIF 8
REGOLAMENTAZIONE DEL SERVIZIO MEDIANTE APPROVAZIONE DEL REGOLAMENTO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI 8
CENTRI DI RACCOLTA 9
STAZIONI DI TRAVASO DEI RIFIUTI URBANI 13
IMPIANTISTICA 14
E. *ANDAMENTO DAL PUNTO DI VISTA DEL* RISPETTO DEGLI OBBLIGHI INDICATI NEL CONTRATTO DI SERVIZIO 20
MONITORAGGIO DEGLI ADEMPIMENTI PREVISTI NEI CONTRATTI DI SERVIZIO 20
ATTIVITÀ DI CONTROLLO SVOLTA DAL CONSIGLIO DI BACINO NEI CONFRONTI DEL GESTORE DEL SERVIZIO. 24
CUSTOMER SATISFACTION 24
CONTROLLO FRAZIONI MERCEOLOGICHE ESTRANEE 28
ISPETTORI AMBIENTALI 28
F. ALLEGATI 29

A. PREMESSE

In data 31.12.2022 è entrato in vigore il **D.lgs. 201/2022** (pubblicato sulla G.U. del 30.12.2022, n. 304) avente ad oggetto il riordino della disciplina dei **servizi pubblici locali di rilevanza economica**.

Ai sensi dell'Art. 30 del predetto decreto legislativo è previsto un monitoraggio annuale come di seguito indicato:

"*I comuni o le loro eventuali forme associative, con popolazione superiore a 5.000 abitanti, nonché le città metropolitane, le province e gli altri enti competenti, in relazione al proprio ambito o bacino del servizio, effettuano la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori.*

Tale ricognizione rileva, per ogni servizio affidato:

*il concreto andamento dal punto di vista **economico**, **della qualità del servizio** e **del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio**, in modo analitico, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9.*

*La ricognizione **rileva altresì la misura del ricorso all'affidamento a società in house**, oltre che gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti.*

1. *La ricognizione di cui al comma 1 è contenuta in un'apposita relazione ed è aggiornata ogni anno, contestualmente all'analisi dell'assetto delle società partecipate di cui all'articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016. Nel caso di servizi affidati a società in house, la relazione di cui al periodo precedente costituisce appendice della relazione di cui al predetto articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016.*
2. *In sede di prima applicazione, la ricognizione di cui al primo periodo è effettuata entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore del presente decreto*."

In altri termini la presente Relazione costituisce la ricognizione periodica della gestione dei SPL con l'andamento dell'aspetto economico, della qualità e del rispetto degli obblighi contrattuali. Inoltre, rileva l'entità del ricorso all'in house, l'impatto economico-finanziario che ne deriva per gli enti affidanti, nonché le proposte gestionali pervenute dagli operatori interessati.

Con la presente relazione sono state esaminate entrambe le gestioni dal punto di vista dei risultati conseguiti nel 2022, anche con riferimento al ciclo integrato, ovvero anche alla fase di avvio al trattamento e smaltimento, alla qualità del servizio del servizio, anche verificando i dati sulla customer satisfaction e dal punto di vista del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio.

Considerato comunque che è in corso un'operazione di aggregazione societaria tra VERITAS S.p.A. e ASVO S.p.A., si ritiene alquanto auspicabile che da tale aggregazione possano essere valorizzate le eccellenze di entrambe le aziende in un'ottica di miglioramento complessivo della gestione e di un innalzamento della qualità del servizio, sia in termini tecnici che contrattuali.

Inoltre occorre ricordare che a partire dal 2023 verrà dato avvio sistematico alla rendicontazione prevista per il monitoraggio della qualità ai fini di quanto prescritto dal regolatore nazionale Arera.

B. INTRODUZIONE

Il Consiglio di Bacino Venezia Ambiente è stato istituito nel novembre 2014 ai sensi della Legge Regione Veneto N. 52/2012 ed è stato costituito per effetto della Convenzione ex art. 30 TUEL tra i 45 Comuni del Bacino Venezia, che comprende i 44 Comuni dell'area metropolitana di Venezia e il Comune di Mogliano Veneto, con il compito di programmare, organizzare e controllare il servizio pubblico di gestione del ciclo dei rifiuti urbani e assimilati nel Bacino Venezia, per conto dei Comuni partecipanti.

Nei 45 Comuni del Bacino Venezia il servizio rifiuti è gestito da due società del Gruppo Veritas S.p.A., la cui capogruppo è interamente controllata da Comuni del Bacino, ed in particolare:

- per 34 Comuni il servizio è gestito dalla capogruppo **Veritas S.p.A**.;
- per 11 Comuni del portogruarese il servizio è gestito da **ASVO S.p.A**., controllata da Veritas S.p.A. e partecipata con quote di minoranza dai Comuni locali.

L'omogeneità di gestore nell'intero Bacino, in alternativa ad una frammentazione su una pluralità di gestori, agevola il perseguimento di una strategia unitaria di gestione del servizio consentendo:

- economie di scala, con benefici sui costi per l'utenza, grazie alla possibilità di utilizzo condiviso su territori contigui di risorse, mezzi e servizi in capo ad unico operatore per l'intero Bacino;
- una miglior tutela ambientale mediante l'affidamento della raccolta, trasporto ed avvio a smaltimento e recupero dei rifiuti in capo ad unico operatore per l'intero Bacino.

La scelta dell'affidamento in house ad una società interamente pubblica, sottoposta a controllo analogo da parte dei Comuni soci, prevede un rafforzamento delle attività di controllo in capo all'ente regolatore locale, ovvero l'Ente Territorialmente competente al quale i recenti provvedimenti del regolatore nazionale ARERA hanno attribuito un ruolo centrale sia per la validazione dei Piani economici finanziari dei comuni appartenenti al bacino, (delibera ARERA n. 443/2019 e s.m.i.), che per le necessità di presidiare il servizio di gestione dei rifiuti urbani attraverso i contratti di servizio, anche in termini di trasparenza nei confronti degli utenti (delibera ARERA n. 444/2019). L'affidamento in house ad una società interamente pubblica, sottoposta a controllo analogo da parte dei Comuni soci, costituisce pertanto un aspetto significativamente rilevante da presidiare in capo al Consiglio di Bacino.

Nella maggioranza dei predetti Comuni (37 su 45) la scadenza del servizio è stata fissata al 2038 per effetto di delibere adottate dai rispettivi Consigli Comunali prima della costituzione del Consiglio di Bacino, rispetto alle quali il Consiglio di Bacino ha ritenuto, con le deliberazioni assembleari n. 11/2015 e n. 3/2016, di non modificare la scadenza degli affidamenti deliberati dagli enti allineando tutte le scadenze al 2038.

Per i tre Comuni i cui affidamenti erano in scadenza nel 2017 (San Donà di Piave, Meolo e Quarto d'Altino), l'iter deliberativo di affidamento si è concluso con le rispettive deliberazioni di Assemblea nn. 18, 19 e 20 del 27.10.2017 che hanno approvato il nuovo affidamento del servizio a Veritas S.p.A. con durata di 15 anni a decorrere da 1.01.2018 fino al 31.12.2032, mentre per i Comune di Cona e Venezia l'iter deliberativo di affidamento si è concluso rispettivamente con le deliberazioni di Assemblea di Bacino n. 7 del 26.07.2018 e n. 12 del 15.11.2019 che hanno approvato l'allineamento al 2038 della scadenza dell'affidamento in house a Veritas S.p.A. del servizio rifiuti urbani nei Comuni di Cona e Venezia.

Per i Comuni di Fossalta di Piave e Scorzè sono state svolte le apposite istruttorie con la redazione delle Relazioni [in precedenza ex art. 34 del DL 179/2012] **ex artt. 14 e 17 del d.lgs. 201 del 2022**, che hanno dato conto della congruità economica dell'offerta dei soggetti in house anche a seguito dell'implementazione del nuovo metodo tariffario rifiuti ARERA, delle ragioni del mancato ricorso al mercato, nonché dei benefici per la collettività della forma di gestione prescelta, anche con riferimento agli obiettivi di universalità e socialità, di efficienza, di economicità e di qualità del servizio, nonché di ottimale impiego delle risorse pubbliche. Con la deliberazione dell'Assemblea di bacino n. 8 del 13 giugno 2023 è stato quindi approvato l'allineamento della scadenza al 2038 per detti due comuni.

In tale contesto si rammenta che il Consiglio di Bacino ha ottenuto formale riscontro di avvenuta iscrizione nell'elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e gli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie società in house di cui all'art. 192 del D.Lgs. 50/2016. (rif. nota Anac ns. prot. 219 del 16.02.2022).

Per il **mantenimento dell'iscrizione** all'elenco il Consiglio di bacino deve monitorare gli adempimenti/controlli indicati nelle Linee guida n. 7, di attuazione del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 recanti «Linee Guida per l'iscrizione nell'Elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie società in house previsto dall'art. 192 del d.lgs. 50/2016», tra cui il limite dell'80% del fatturato in favore dell'ente pubblico o degli enti pubblici soci e che la produzione ulteriore rispetto a detto limite sia consentita solo se assicura economie di scala o altri recuperi di efficienza sul complesso dell'attività principale della società partecipata.

Infatti annualmente si richiede ai gestori l'aggiornamento delle verifiche del fatturato per il triennio precedente.

Tale adempimento periodico viene intergrato a partire dal 2022 a quanto art. 30 del D.lgs. 201/2022 di cui questa relazione intende dare risposta provvedendo all'analisi dell'andamento della gestione delle due società in house con riferimento all'anno 2022:

- **dal punto di vista economico;**
- **dal punto di vista della qualità del servizio;**
- **dal punto di vista del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio.**

C. ANDAMENTO DEL SERVIZIO DAL PUNTO DI VISTA ECONOMICO

VALIDAZIONE DEI PEF DA PARTE DEL CONSIGLIO DI BACINO E APPROVAZIONE DA PARTE DI ARERA

La legge 27 dicembre 2017, n. 205 ha attribuito ad Arera funzioni di regolazione e controllo "del ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati".

Con la delibera 443/2019/R/rif relativa al nuovo MTR (Metodo tariffario servizio integrato di gestione dei rifiuti 2020-2021) e con la delibera 444/2019/R/rif (Testo integrato trasparenza rifiuti – TITR), entrambe del 31 ottobre 2019, l'autorità ha avviato la regolazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani aventi i seguenti obiettivi di fondo:

- migliorare il servizio reso agli utenti;
- raggiungere una maggiore omogeneità del servizio nelle diverse aree del Paese;
- introdurre la valutazione dei rapporti costo-qualità;
- promuovere l'adeguamento infrastrutturale (impianti di gestione);
- migliorare l'efficienza complessiva delle gestioni, contenendo la possibile crescita complessiva delle entrate tariffarie;
- definire adeguamenti dei corrispettivi ancorati a valutazioni delle prestazioni del servizio da parte della comunità interessata (utenti e cittadini), sulla base di idonee modalità organizzative;
- incentivare la possibilità per gli operatori di conseguire ricavi sfruttando le potenzialità in-site nelle singole fasi della filiera, con benefici da ripartire tra i medesimi operatori e gli utenti (concetto di sharing).

L'avvio del processo, quindi, è partito dal 2020 coincidendo di fatto con l'inizio della pandemia.

Già nel corso del 2021, in vista della scadenza del primo biennio regolatorio, con la delibera 363/2021/R/rif del 3 agosto 2021 (Mtr-2) l'autorità ha, poi, approvato:

- l'aggiornamento delle regole per la determinazione dei criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti (Mtr-2) per il quadriennio 2022-2025;
- la nuova regolazione per la definizione delle tariffe di accesso agli impianti di trattamento dal 2022.

Con tale delibera, Arera ha introdotto un periodo regolatorio di durata quadriennale (2022-2025) e confermato sostanzialmente le impostazioni principali assunte già con la delibera 443/2019 i cui elementi maggiormente rilevanti sono:

- PEF ancorati ai dati contabili certi consuntivi degli anni precedenti (time lag di 2 anni);

- applicazione del WACC pari al 5,6% sull'esposizione finanziaria del gestore (per il 2020-2021 era del 6,3%);
- applicazione di un fattore di sharing sui ricavi energia e materia (CONAI e mercato);
- tariffabilità dei costi previsionali collegati a obiettivi e target di miglioramento, da consuntivare;
- recupero con gradualità dei conguagli dei PEF degli anni precedenti.

L'applicazione del nuovo metodo tariffario (MTR), così come stabilito da Arera, ha determinato un elemento di forte discontinuità rispetto al precedente assetto. Le modalità di calcolo e di attribuzione previste dalle norme regolatorie hanno confermato – in alcuni territori comunali – la presenza di evidenti squilibri economici, i quali sono tuttora oggetto di attenzione da parte del Consiglio di Bacino, nel ruolo di ETC, per ricercare delle soluzioni che soddisfino sia l'equilibrio economico della singola gestione, sia la necessità di attenuare l'impatto tariffario sull'utenza.

Il Consiglio di Bacino, nel ruolo di Ente Territorialmente Competente (ETC), ha validato con deliberazioni di Assemblea di Bacino i PEF dei 45 Comuni del Bacino Venezia per gli anni 2020, 2021 e 2022-2025 secondo le nuove metodologie introdotte da Arera (MTR e MTR-2).

Arera ha dato riscontro positivo al lavoro svolto da Consiglio di Bacino e gestori approvando i PEF dei Comuni di maggiori dimensioni:

- con deliberazione 147/2023/R/rif del 4.04.2023 ARERA ha approvato le predisposizioni tariffarie per gli anni 2020 e 2021 e per il periodo regolatorio 2022-2025 del Comune di Venezia;
- con deliberazione 187/2023/R/rif del 4.05.2023 ARERA ha approvato le predisposizioni tariffarie per gli anni 2020 e 2021 e per il periodo regolatorio 2022-2025 dei Comuni di Jesolo, Martellago e Spinea;
- con deliberazione 315/2023/R/rif del 13/07/2023 ARERA ha approvato le predisposizioni tariffarie per gli anni 2020 e 2021 e per il periodo regolatorio 2022-2025 dei Comuni di Mira, Mirano, Mogliano Veneto e San Donà di Piave.

ANALISI DEL SERVIZIO, DEI COSTI E DELLE TARIFFE DEI COMUNI IN TARIFFAZIONE PUNTUALE

Con deliberazione di Assemblea di Bacino n. 14 del 21 dicembre 2021 si era stabilito di avviare un percorso di omogeneizzazione dei "minimi" tariffati per i Comuni in regime TARIP, da compiersi nel quadriennio 2022-25.

L'obiettivo di omogeneizzazione si colloca altresì nell'aggiornamento del Piano Regionale Rifiuti che pone tra le competenze del Consiglio di Bacino l'approvazione del Regolamento per l'applicazione della Tariffa Puntuale corrispettiva, nonché l'approvazione delle relative Tariffe all'utenza in conformità alle disposizioni di ARERA: *i Consigli di Bacino approvano un'unica regolamentazione e tariffa di bacino, con facoltà di definire una loro articolazione territoriale in presenza di motivate differenze gestionali*.

Nel corso dell'esercizio 2022 (in data 31 maggio, 4 luglio, 2 agosto, 31 agosto, 8 settembre, 30 novembre) si sono tenuti incontri tecnici con il gestore Veritas per l'analisi del numero di conferimenti nei Comuni in tariffazione TARIP e le relative modalità di servizio.

A seguito dell'analisi dei dati disponibili si sono ipotizzati 3 step con conferimenti minimi "più ampi" all'ingresso dei Comuni in regime TARIP da ridurre un po' alla volta a seguito dell'apprendimento delle nuove modalità di gestione.

Con i gestori si sono analizzati i conferimenti minimi ad oggi applicati e le relative volumetrie, al fine di pervenire ad una proposta applicabile ai Comuni a seconda della fase in cui il comune si trova.

I Comuni attualmente coinvolti nella tariffazione puntuale sono così suddivisi tra le 3 fasi di applicazione della tariffazione:

1. STEP 1: Comuni di Cona, Dolo, Mirano, Annone Veneto, Cinto Caomaggiore, San Stino di Livenza e Teglio Veneto;
2. STEP 2: Comuni di San Donà di Piave, Fossalta di Piave, Marcon Meolo e Quarto d'Altino;
3. STEP 3: gli altri 10 Comuni del mirese (9 PAP e 1 STRADALE: Santa Maria di Sala).

In data 15 novembre, nell'ambito del Progetto Rethink Waste, si è tenuto un incontro con Arpav e tutti i 45 Comuni al fine di illustrare le proposte derivanti dal progetto nonché la modalità individuata di applicazione dei "minimi", prevedendo successivi incontri di approfondimento separando i Comuni a seconda del sistema adottato:

- Sistema TARIP Stradale;
- Sistema TARIP PAP VERITAS con bidoni carrellati;
- Sistema PAP/ASVO.

Si sta valutando inoltre che in un sistema di tariffazione a corrispettivo il servizio di raccolta del Rifiuto Verde possa/debba essere a pagamento per le utenze che lo utilizzano. Si sta pertanto determinando una modalità di tariffazione il più possibile omogenea anche per il Verde.

D. ANDAMENTO DAL PUNTO DI VISTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

IL SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

Come già indicato nella parte introduttiva, nel 2022 Veritas S.p.A. gestiva il servizio rifiuti in 33 Comuni dell'area metropolitana di Venezia e nel Comune di Mogliano Veneto in provincia di Treviso, mentre Asvo S.p.A., società facente comunque parte del Gruppo Veritas, gestiva il servizio negli 11 Comuni del Veneto Orientale dell'area metropolitana di Venezia.

La gestione dei rifiuti comprende trasporto, trattamento, recupero e smaltimento dei rifiuti, il controllo di queste operazioni, la conduzione ottimale degli impianti e la loro continua evoluzione nonché la gestione delle discariche dopo la chiusura (gestione *post mortem*).

Per far fronte a tali compiti, il Gruppo Veritas si è progressivamente dotato di schemi organizzativi e industriali moderni, disponendo di propri impianti per la preparazione al riutilizzo/trattamento e avvio al riciclo dei materiali provenienti dalle raccolte differenziate.

Nel corso del 2022 sono stati avviati a recupero la quasi totalità dei rifiuti urbani raccolti, previlegiando il recupero di materia rispetto a quello energetico. Il ricorso alla discarica, per i rifiuti urbani raccolti, è sempre contenuto e comunque è conseguibile nel bacino Venezia l'obiettivo europeo che fissa tale limite al 10% da conseguire entro il 2035. Permane un uso "straordinario" della discarica per la frazione non ancora valorizzabile nella seconda linea da termocombustione, attualmente in fase di realizzazione.

Nel 2022 sono state progressivamente superate le criticità riscontrate nel corso dell'emergenza sanitaria da COVID-19 e nell'immediato periodo successivo. La produzione complessiva dei rifiuti è aumentata, anche se i valori complessivi registrati si sono assestate al di sotto di quanto rilevato nel 2019.

I territori ancora interessati dalla contrazione della produzione dei rifiuti sono quelli turistici, in particolare quelli connotati da un turismo internazionale (città d'arte), anche se in parte le mancate presenze straniere sono state parzialmente assorbite dall'aumento delle presenze nazionali.

	Totale rifiuti raccolti 2022	totale rifiuti raccolti 2021	totale rifiuti raccolti 2020	totale rifiuti raccolti 2019
Veritas S.p.A.	**440.551,49**	**449.551,73**	**425.897,36**	**470.648,842**
totale differenziata	303.775,69	306.600,62	300.286,50	319.029,651
totale non differenziata	119.969,07	113.595,63	109.199,20	131.858,691
totale fuori statistica (*)	16.806,73	29.355,48	16.411,65	19.760,501
% di differenziata	71,69%	72,97%	73,33%	70,76%
ASVO S.p.A.	**69.010,72**	**69572,89**	**63.767,73**	**77.595,39**
totale differenziata	46.026,88	46.370,53	42.347,27	44.938,90
totale non differenziata	17.646,26	17.348,07	15.620,25	19.348,26
totale fuori statistica (*)	5.337,58	5.854,29	5.800,21	13.308,24
% di differenziata	72,29%	72,77%	73,05%	69,90%
TOTALE	509.562,21	519.124,62	489.665,09	548.244,23

(*) Rifiuti che non entrano nel calcolo della %RD
Dati aggiornati a luglio 2023 e calcolati con il metodo DM 26 maggio 2016.

Fonte: Bilancio Veritas S.p.A.

Nel 2022 il quantitativo di rifiuti raccolti è aumentato pur restando inferiore rispetto ai livelli di produzione pre-pandemia, mentre la percentuale di raccolta differenziata si è consolidata al di sopra dei 70 punti percentuali (metodo di calcolo secondo il DM 26 maggio 2016). La maggior parte della diminuzione nella produzione dei rifiuti, rispetto al 2019, si è registrata nel comune di Venezia (circa 18.000 t in meno corrispondente a una contrazione attorno al 10,2%).

Secondo il più recente Rapporto rifiuti urbani di Ispra (edizione 2022) nel 2021 il Comune di Venezia si è confermato ai primi posti per percentuale di raccolta differenziata tra i grandi Comuni del Paese, con popolazione superiore ai 200.000 abitanti, con il 65,2% di raccolta differenziata.

Per gli altri territori, sono confermati e, in molti casi migliorati, i valori già registrati negli anni precedenti che permettono di posizionare l'intero ambito metropolitano ai primi posti nel panorama nazionale. In linea generale si può dire che i quantitativi di rifiuti raccolti e le percentuali di raccolta differenziata di ciascun comune risentono delle caratteristiche urbane e morfologiche dei territori serviti e della storicità dell'introduzione dei modelli di raccolta attualmente praticati. Le caratteristiche del territorio, infatti, esprimono esigenze e necessità anche molto diverse fra loro, comprendendo parte dei litorali del Veneto, luoghi e città d'arte, ampie porzioni di territori agricoli e aree densamente abitate e si esplicitano nelle differenti dinamiche di produzione dei rifiuti e nelle diverse performance di raccolta differenziata.

TQRIF

Arera con la delibera 15/2022/R/rif del 18 gennaio 2022 ha approvato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (cosiddetto **TQRIF**). Il TQRIF prevede l'introduzione di un set di obblighi di qualità contrattuale e tecnica, minimi e omogenei per tutte le gestioni, affiancati da indicatori di qualità e relativi standard generali differenziati per gli schemi regolatori individuati in relazione all'effettivo livello qualitativo di partenza garantito agli utenti.

Il Consiglio di Bacino con deliberazione dell'Assemblea di Bacino n. 4 del 14 aprile 2022 ha determinato il livello di qualità tecnica e contrattuale di partenza che i gestori ASVO S.p.A. e Veritas S.p.A. sono tenuti a rispettare partire dal 1° gennaio 2023 facendo riferimento agli adempimenti previsti nel quadrante di cui allo schema 1 della tabella di cui all'art 3.1 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (c.d. TQRIF).

Tali disposizioni hanno avuto ricadute organizzative importanti sul servizio reso dai gestori i quali sono stati chiamati ad individuare le specifiche e conseguenti esigenze di spesa corrente e di investimento, che hanno trovato espressione nell'ambito dell'attività di programmazione pluriennale e definizione dei Pef 2022-2025 sotto forma di "oneri aggiuntivi che il gestore si attende di sostenere per l'adeguamento agli standard e ai livelli minimi di qualità" introdotti dall'Autorità.

In ossequio a quanto stabilito all'art 5 del TQRIF, con la Delibera di Assemblea di Bacino n. 15 del 16 dicembre 2022 è stata approvata la CARTA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI, per i gestori ASVO Spa e VERITAS S.p.A., nonché per i Comuni di Cavarzere e Ceggia per la riscossione della tariffa nei rispettivi territori entrata in vigore in data 01.01.2023.

La rendicontazione in ordine ai livelli di qualità tecnica e contrattuale stabiliti nelle Carta qualità del Servizio saranno oggetto di specifica rendicontazione nella relazione del 2024 relativa all'anno 2023 che comprenderà anche quanto stabilito all'art 58 co.1 e 2 del TQRIF che si riporta:

58.1 "Entro il 31 marzo di ogni anno, il gestore è tenuto a comunicare all'Autorità e all'Ente territorialmente competente il numero totale di utenze al 31 dicembre dell'anno precedente, suddivise per tipologia (domestica e non domestica), nonché le informazioni e i dati di cui ai successivi commi del presente articolo relativi all'anno precedente registrati ai sensi dell'Articolo 56.

58.2 Per le gestioni ricomprese nello Schema I, per le quali non si prevede l'introduzione di livelli generali di qualità, il gestore trasmette all'Autorità e al pertinente Ente territorialmente competente una relazione, firmata dal suo legale rappresentante, attestante il rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 nell'Appendice I."

REGOLAMENTAZIONE DEL SERVIZIO MEDIANTE APPROVAZIONE DEL REGOLAMENTO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Ai fini della regolamentazione del servizio è d'uopo considerare anche quanto è stato svolto di concerto con i Comuni ed i gestori, per addivenire ad un Regolamento di gestione dei rifiuti urbani. Esso comprende gli obblighi e i doveri degli utenti, nonché le competenze e i doveri del Consiglio di Bacino, dei Comune e dei Gestori.

A tal proposito si dà atto che con la deliberazione dell'Assemblea di Bacino n. 6 del 14.06.2021 è stato adottato, ai sensi dell'art. 7 co. 3 della L.R.V. n. 3 del 2000, il **Regolamento tipo** per la gestione dei rifiuti urbani e per la pulizia del territorio per i Comuni del Bacino Venezia, e relativi allegati:

- 1.A) – sanzioni;
- 1.B) - Disciplinare per la gestione e l'utilizzo del Centro di raccolta;

- 1.C) "Linee guida per l'effettuazione di servizi di raccolta di rifiuti abbandonati su suolo pubblico".

Nella soprarichiamata deliberazione inoltre è stato stabilito che i Comuni del Bacino adeguino il proprio regolamento per la gestione dei rifiuti urbani conformandolo allo schema adottato e relativi allegati, e, nelle more dell'adeguamento, provvedano prioritariamente a recepire senza modificazioni le disposizioni di cui all'art. 9 avente ad oggetto l'"autonomo avvio a recupero e riciclo dei propri rifiuti simili da parte delle utenze non domestiche" per conformarsi alle modifiche normative intervenute con il d.lgs. 116/2020, ammettendo per i rimanenti articoli modifiche anche sostanziali finalizzate a meglio precisare le disposizioni regolamentari in riferimento alle peculiari caratteristiche di ogni territorio comunale.

A seguire, ai sensi dell'art. 24 comma 4 dell'aggiornamento del Piano regionale Rifiuti approvato con DGR n. 988 del 9 agosto 2022, all. A che prevede "tra le competenze dei Consigli di bacino, a specificazione di quanto già previsto dall'art. 3, comma 6, LR 52/2012,[…], l'approvazione del regolamento di gestione dei rifiuti urbani unico per il bacino di competenza, è stato avviato un procedimento di condivisione per la redazione e successiva approvazione del **Regolamento Unico** di gestione dei rifiuti urbani.

Con la Delibera di Assemblea di Bacino n. 14 del 15 novembre 2022 è stato approvato l' "Avvio del procedimento per l'approvazione del Regolamento di gestione dei rifiuti urbani unico per il bacino Venezia" vista la nuova competenza attribuita ai Consigli di bacino ai sensi dell'art. 24 comma 4 dell'aggiornamento del Piano regionale Rifiuti approvato con DGR n. 988 del 9 agosto 2022, all. A).

A seguire è stata approvata la Delibera di Assemblea di Bacino n. 16 del 16 dicembre 2022 avente ad oggetto: "Iter procedurale e istruttorio al fine dell'approvazione del Regolamento Unico di gestione dei rifiuti urbani: aggiornamento degli indirizzi dell'Assemblea di Bacino assunti con deliberazione n. 14 del 15 novembre 2022".

L'iter è proseguito nel corso del 2023 e si darà riscontro degli esiti nella relazione del 2024 relativa al 2023.

CENTRI DI RACCOLTA

I Centri di Raccolta presenti nel territorio della Città Metropolitana di Venezia sono operativi secondo le direttive vigenti contenute nel del DM 8 Aprile 2008 così come modificato dal Decreto del 13 maggio 2009. La tipologia dei rifiuti da conferire al centro di raccolta sono di seguito sinteticamente descritti:

- scarti verdi;
- calcinacci e inerti;
- materiale ferroso;
- vetro;
- legno;
- carta e cartone;
- RAEE
- Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche.

Inoltre esiste la possibilità di conferimento differenziato di:

- beni durevoli dismessi (mobilia);
- contenitori per liquidi in plastica e altre plastiche;
- rifiuti urbani pericolosi;

- oli vegetali esausti di origine alimentare;
- oli minerali esausti;
- accumulatori al piombo;
- cartucce per stampanti esauste;
- indumenti usati, cuoio, pellame, stracci e altro materiale tessile;
- contenitori per fitofarmaci, veterinari, rifiuti agricoli.

Il gestore del servizio provvede ad organizzare il centro di raccolta in modo da ricevere le diverse tipologie di rifiuti urbani conferite dagli utenti predisponendo idonei contenitori per ciascuna frazione merceologica, in modo da agevolare il conferimento da parte dell'utente.

I rifiuti urbani di cui sopra sono conferiti dagli utenti nel centro di raccolta in modo differenziato nel rispetto delle norme dettate dal regolamento Gestione Rifiuti Urbani.

Per particolari tipologie di rifiuto quali, inerti, personal computer e cellulari è richiesta la compilazione di un modulo in autodichiarazione.

In alcune aree sono attivi centri di raccolta mobili (CdR mobile) per consentire il conferimento dei rifiuti urbani pericolosi, materiale voluminoso di ridotte dimensioni e i piccoli elettrodomestici.

Il Gestore Veritas sta attrezzando i centri di raccolta di registrazione accessi tramite codice fiscale. Tale modalità non era ancora disponibile per tutti i centri di raccolta nel 2022.

Area	COMUNE	Centri Raccolta	Ecomobile	Centro Mobile di Raccolta	Impianto	Concessione	Gestore	Proprietà	Note
Venezia EST	Cavallino	X			C.D.R. - VIA POERIO CAVALLINO TREPORTI	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		fino al 2038
	Ceggia	X			C.D.R.- VIA NOGHERA - CEGGIA	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		fino al 2038
	Eraclea	X	X		C.D.R. - VIA DELLE INDUSTRIE - ERACLEA	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		fino al 2038
	Fossalta di Piave	X			C.D.R. - VIA DELL'ARTIGIANATO - FOSSALTA DI PIAVE	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		fino al 2038
	Jesolo	X			C.D.R. - VIA LA BASSA NUOVA - JESOLO	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		fino al 2038
	Musile di Piave	X			C.D.R. - VIA DELL'ARTIGINATO - MUSILE DI PIAVE	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		fino al 2038
	Noventa di Piave		X				V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		Utilizza CdR di San Donà di Piave
	San Donà di Piave	X	X		C.D.R - VIA MAESTRI DEL LAVORO - SAN DONA' DI PIAVE	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		fino al 2038 - Utilizzato anche dal comune di Noventa di Piave
	Torre di Mosto	X			C.D.R - VIA XOLA - TORRE DI MOSTO	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		fino al 2038
Chioggia	Cavarzere	X			C.D.R. - V. DELL' ARTIGIANATO 21 - CAVARZERE		V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.	X	
	Chioggia	X			C.D.R. - LOC. SACCA CASALE ECOCENTRO CHIOGGIA	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		
	Cona	X			C.D.R. - VIA CARDUCCI CONA	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		fino al 2038
Venezia	Marcon	X			C.D.R. - VIA PRAELLO - MARCON	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		
	Meolo	X			C.D.R. - VIA MARTEGGIA - MEOLO	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		
	Mogliano Veneto	X			C.D.R. - VIA RONZINELLA 218/B - MOGLIANO VENETO		V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.	X	
	Quarto d'Altino	X			C.D.R. - VIA MARCONI - QUARTO D'ALTINO	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		
	Venezia CS	X			C.D.R. - SCOMENZERA - VENEZIA	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		
	Venezia ES	X			C.D.R. - VIA MALAMOCCO - LIDO, 18 - VENEZIA	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		
	Venezia TF	X			C.D.R. - VIA PORTO DI CAVERGNAGO - MESTRE, 99 - VENEZIA		V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.	X	
Mirese	Campagna Lupia		X			X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		L'utente può utilizzare anche il CdR Mirano V.le Venezia
	Campolongo Maggiore		X			X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		L'utente può utilizzare anche il CdR Mirano V.le Venezia
	Camponogara		X			X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		L'utente può utilizzare anche il CdR Mirano V.le Venezia
	Dolo		X			X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		L'utente può utilizzare anche il CdR Mirano V.le Venezia
	Fiesso d'Artico		X			X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		L'utente può utilizzare anche il CdR Mirano V.le Venezia
	Fossò	X			C.D.R. - VIA I STRADA - ZI, - FOSSO'	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		
	Martellago	X			C.D.R. - VIA ROVIEGO, - MARTELLAGO	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		
	Mira		X	X			V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		L'utente può utilizzare anche il CdR Mirano V.le Venezia
	Mirano		X				V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.	X	L'utente può utilizzare anche il CdR Mirano V.le Venezia
	Mirese (17 comuni)	X			C.D.R. - VIALE VENEZIA, 3 MIRANO		V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.	X	c/o sede IU Mirano - Può essere utilizzato da tutti i comuni del mirese
	Noale	X			C.D.R. - VIA PACINOTTI - NOALE	X	Associazione Gruppo Missionario Noale		
	Pianiga	X			C.D.R. - VIA PO - PIANIGA	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		
	Salzano	X			C.D.R. - VIA PIOVEGA, - SALZANO	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		
	Santa Maria di Sala	X			C.D.R. - VIALE FERRARIS, - SANTA MARIA DI SALA	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		
	Scorzè	X			C.D.R. - VIA BURATTI - SCORZE'	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		
	Scorzè	X			C.D.R. - VIA MARMOLADA - SCORZE'	X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		
	Spinea		X	X		X	V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		
	Stra		X				V.E.R.I.T.A.S. S.p.A.		L'utente può utilizzare anche il CdR Mirano V.le Venezia

INDICATORI DI UTILIZZO CENTRI RACCOLTA IN AREA ASVO

Nel corso dell'anno 2022 A.S.V.O. ha operato su 10 ecocentri, provvedendo all'attività di guardiania di 9. Le ore di apertura nel 2022 sono state 10.452.

Gli accessi nel 2022 sono stati 137.819 (+3% sul 2021), i conferimenti 245.643 (+2% sul 2021)

I kg raccolti sono stabili, -1% sul 2021, evidenziando però importanti incrementi per calcinacci, abbigliamento, vetro in lastra.

I dati registrati permettono di:

- conteggiare i conferimenti e confrontarli con le utenze che possono accedere al centro permettendo il calcolo di un primo indicatore: Conferimenti per Utenza
- conteggiare i conferimenti e confrontarli con le ore di apertura permettendo il calcolo di un secondo indicatore: Conferimenti per Ora apertura
- conteggiare gli accessi e i conferimenti permettendo il calcolo di un terzo indicatore: Conferimenti per accesso (porto uno o più rifiuti all'ecocentro?)

Le utenze indicate come autorizzate all'accesso al centro sono quelle domestiche residenti dei comuni, anche per quelli balneari visto che gli accessi di non residenti all'ecocentro sono estremamente ridotti; per i centri sovra comunali si indica la somma dei comuni convenzionati.

Sempre nello schema allegato, si analizzano i kg raccolti ottenendo altri due indicatori:

- confrontando il rifiuto conferito all'ecocentro (tutti i rifiuti) con le utenze che possono accedere al centro si calcola: Kg per Utenza
- confrontando il rifiuto conferito all'ecocentro (tutti i rifiuti) con le ore d'apertura del centro si calcola: Kg per Ora apertura

ANALISI

Conferimenti per Utenza: il dato è di 5,9 per utenza (potenziale) contro il 5,8 del 2021. Sempre sopra la media il dato di Cinto e Concordia (9 conferimenti per utenza).

Conferimenti per Ora apertura: la media è di 23,5 all'ora contro le 23 dell'anno scorso. Ben sopra la media Concordia (40 per ora), Pramaggiore (30 per ora).

Conferimenti per Accesso: 1,78; nel 2021 1,81

Kg per Utenza: i dati sono piuttosto vari: spicca il dato di S.Michele con una quantità di 743 Kg per utenza, quasi tre volte la media che si attesta su 280 kg per utenza (l'anno scorso 298 kg).

Kg per ora apertura: dato di 1.121 kg/ora (nel 2021 era 1.132).

Accessi e conferimenti presso i centri di raccolta ASVO - 2022

	2022 Accessi	2022 Conferimenti		Accessi		Conferimenti		2022	2021	2022	2021
	ANNO	ANNO	Conf per utenza	2022/2021	2021/2020	2022/2021	2021/2020	Accessi all'ora (utenti che entrano in un'ora)		Conferimenti all'ora (rifiuti che entrano in un'ora)	
Caorle	13.131	21.183	5,58	-3%	37%	-4%	44%	8,42	8,72	13,58	14,20
Cinto	6.452	12.184	9,12	6%	33%	-3%	38%	12,41	11,75	23,43	24,05
Concordia	21.003	39.745	9,00	-2%	36%	-4%	37%	20,20	20,57	38,22	39,90
Fossalta (da Fossalta)	12.956	19.770	7,62	-3%	7%	-4%	-2%				
Fossalta (da Teglio)	1.649	3.073	3,09	14%	20%	21%	-10%				
Fossalta (e Teglio)	14.605	22.843	6,37	-2%	8%	-1%	-3%	11,70	11,89	18,30	18,56
% Fossalta (da Fossalta)	89%	87%									
% Fossalta (da Teglio)	11%	13%									
Portogruaro	35.112	64.968	5,77	11%	28%	7%	24%	16,47	14,86	30,47	28,53
Pramaggiore da Pramaggiore	7.995	16.085	8,34	2%	40%	-1%	41%				
Pramaggiore da Annone	3.756	8.379	5,23	0%	45%	-3%	46%				
Pramaggiore da Portogruaro	1.623	3.192	2,22	4%	55%	-4%	56%				
Pramaggiore(e Annone Pgruaro)	13.374	27.656	5,56	2%	43%	-2%	44%	14,29	14,04	29,55	30,22
% Pramaggiore (da Pramaggiore)	60%	58%									
% Pramaggiore (da Annone)	28%	30%									
% Pramaggiore (da Portogruaro)	12%	12%									
S. Michele	10.149	16.977	3,41	9%	20%	10%	24%	7,23	6,64	12,09	11,04
S. Stino	15.222	23.635	4,52	5%	35%	11%	27%	15,41	14,70	23,92	21,50
La Salute da Stino	6.012	11.424	9,21	3%	24%	2%	26%				
La Salute da Caorle	2.759	5.028	4,82	0%	21%	-5%	25%				
La Salute (Stino + Caorle)	8.771	16.452	7,21	2%	23%	0%	26%	14,06	13,76	26,37	26,40
% La Salute (da Stino	69%	69%									
% La Salute (da Caorle	31%	31%									
TOTALE	**137.819**	**245.643**	5,87	**3%**	**29%**	**2%**	**28%**	**13,19**	**12,74**	**23,50**	**23,12**

Registro scarichi (Kg) presso Centri di Raccolta

CER	CAORLE	CINTO	CONCORDIA	FOSSALTA	GRUARO	PORTOGRUARO	PRAMAGGIORE	SAN MICHELE	SAN STINO	LA SALUTE	TUTTI CDR
080318	115	75	152	135	-	439	65	147	111	66	**1.305**
150106	1.690	2.010	2.920	2.310	510	2.930	2.610	60	2.610	2.290	**19.940**
160103	1.370	4.370	3.706	2.403	1.280	5.780	4.881	2.130	2.580	2.620	**31.120**
170107	147.380	45.520	246.840	139.120	-	-	214.120	271.580	195.420	102.320	**1.362.300**
190810	-	8.000	-	1.300	-	10.120	3.920	-	-	9.060	**32.400**
200101	23.020	8.560	19.140	16.660	2.820	63.200	22.300	7.900	20.820	9.540	**193.960**
200102	11.980	11.980	15.470	12.440	9.450	16.200	15.570	10.560	11.740	12.260	**127.650**
200110	2.053	2.080	3.749	3.885	319	12.577	4.193	602	9.428	3.020	**41.906**
200121	463	155	287	158	148	686	377	222	322	82	**2.900**
200123	18.640	7.440	15.080	17.440	5.920	40.500	12.700	33.300	13.080	9.660	**173.760**
200125	4.290	1.950	6.435	4.198	1.150	7.796	4.070	1.900	4.790	3.068	**39.647**
200126	750	1.300	1.665	900	700	2.168	1.400	1.100	1.400	790	**12.173**
200127	8.315	3.685	9.208	5.845	-	-	9.426	5.120	7.297	4.000	**52.896**
200132	970	170	-	-	-	-	-	-	-	140	**1.280**
200133	4.461	1.191	3.106	3.605	774	5.210	3.096	2.931	1.685	1.565	**27.624**
200135	12.277	3.639	5.658	7.766	1.930	20.930	9.388	12.861	7.065	4.572	**86.086**
200136	44.624	17.721	40.703	44.162	10.070	116.549	40.967	39.058	31.614	21.535	**407.003**
200138	170.120	46.620	115.400	83.540	27.240	213.580	104.980	135.400	137.560	63.400	**1.097.840**
200139	15.560	4.920	15.720	9.340	1.000	20.000	5.860	9.220	16.520	8.920	**107.060**
200140	36.420	12.540	33.300	24.280	11.140	59.460	33.640	20.540	27.180	17.820	**276.320**
200201	635.100	146.480	531.110	356.160	101.160	671.850	238.200	2.980.130	610.860	400.840	**6.671.890**
200303	313.820	-	7.940	-	-	-	-	113.140	9.320	-	**444.220**
200304	600	1.020	-	-	-	-	500	-	-	1.200	**3.320**
200307	87.020	24.660	49.860	41.060	14.040	105.000	62.000	53.880	63.620	31.820	**532.960**
TUTTI CER	**1.541.038**	**356.086**	**1.127.449**	**776.707**	**189.651**	**1.374.975**	**794.263**	**3.701.781**	**1.175.022**	**710.588**	**11.747.560**

STAZIONI DI TRAVASO DEI RIFIUTI URBANI

La stazione di trasferenza è stata ideata per sopperire alla necessità di limitare i costi di trasporto del rifiuto destinato ai centri di trattamento oppure alla discarica. Il risultato è quello di avere un unico punto, in cui convergono i mezzi preposti alla raccolta dei rifiuti (compattatori e veicoli satellite), operanti in un determinato bacino di utenza. Avvenuto il trasferimento, il conferimento dei rifiuti alla discarica o agli impianti di trattamento avviene con mezzi idonei al trasporto con

lunga percorrenza (autoarticolati con semirimorchio bilico tradizionale o con piano mobile walking-floor). Inoltre la stazione di travaso consente: - Continuità di servizio alla città a fronte di situazioni di emergenza dovute alla chiusura degli impianti di smaltimento finale, garantendo la gestione operativa della raccolta dei RSU nel territorio; - Continuità di servizio nei giorni prefestivi e festivi di chiusura degli impianti. Le stazioni di travaso insistenti nel territorio della Città Metropolitana di Venezia sono;

- Località Fusina (VE) c/o ECO+ECO Srl, Via Della Geologia nr. 31/1;
- Mirano (VE) Viale Venezia, 3;
- Chioggia (VE) Via Maestri del Lavoro, 50;
- Jesolo (VE) Piave Nuovo, Via Pantiera

IMPIANTISTICA

ARERA è intervenuta con proprie deliberazioni anche sulla regolazione impiantistica, è rilevante infatti l'avvio della regolazione tariffaria dei corrispettivi al cancello degli impianti introdotta dalla delibera Arera 363/2021.

Tale regolazione riguarda, in particolare, la determinazione delle tariffe al cancello degli impianti di trattamento (inceneritori, discariche, impianti di trattamento intermedio) classificati negli strumenti di programmazione settoriale come impianti "minimi indispensabili" per la gestione dei rifiuti in un determinato ambito territoriale, e che per tale motivo godono di flussi garantiti in ingresso. Nello specifico, per il gruppo Veritas, tale normativa interessa per la determinazione delle tariffe al cancello della discarica di Jesolo e, per la controllata Eco+Eco srl, dell'impianto di trattamento meccanico biologico e termovalorizzazione, in quanto individuati come "minimi" autorizzati per il trattamento del rifiuto urbano non differenziato (Rur, codice Eer 200301) e degli scarti da trattamento del Rur prodotto nella regione, dalla Regione Veneto, in sede di aggiornamento del Piano regionale di gestione dei rifiuti (dgr 988 del 9 agosto 2022).

In relazione alla distinzione dei flussi secondo criteri di prossimità (art.6.2 lett. b) della delibera 363/2021, la Regione del Veneto ha indicato che tutti i flussi di rifiuti urbani dovranno essere considerati come provenienti da aree di prossimità, in quanto l'ambito territoriale ottimale, ai fini di una razionale organizzazione, coordinamento e controllo del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, è corrispondente all'intero territorio regionale, ai sensi della legge regionale 52 del 31 dicembre 2012.

Gestione delle discariche

Nel territorio del Bacino Venezia sono presenti diverse discariche che ad eccezione dell'impianto di Jesolo, hanno esaurito i conferimenti e sono attualmente in fase di chiusura o gestione post operativa. Il quadro completo è riportato nella tabella seguente:

Discariche per rifiuti urbani non pericolosi

	Comune Indirizzo	Volume tot progetto (m3)	Superficie tot progetto (m2)	Inizio conferimento rifiuti (--/--/----)	Fine conferimento rifiuti (--/--/----)	Data collaudo (--/--/----)	Durata periodo post gestione da progetto (anni)	Proprietà	Gestore fase operativa	Gestore fase post-operativa	Rifiuti conferiti (t)	Provv. Autorizz Città Metropolitana
1	**CHIOGGIA** VIA ARGINE DX BRENTA CA´ROSSA	2.000.000 circa	180.000 circa	29/11/1989	31/12/2009		30	Comune di CHIOGGIA	-ex ASP di CHIOGGIA	VERITAS SPA	2.000.000 circa	AIA 2734/202, provvedimento n.58410 del

	Comune Indirizzo	Volume tot progetto (m3)	Superficie tot progetto (m2)	Inizio conferimento rifiuti (--/--/----)	Fine conferimento rifiuti (--/--/----)	Data collaudo (--/--/----)	Durata periodo post gestione da progetto (anni)	Proprietà	Gestore fase operativa	Gestore fase post-operativa	Rifiuti conferiti (t)	Provv. Autorizz Città Metropolitana
									VERITAS SPA			11.11.2020 e s.m.i.
2	**JESOLO** VIA PANTIERA, 33 LOC. PIAVE NUOVO - JESOLO	Lotto Est 1.000.000 circa Lotto Ovest 813.000	Lotto Est 100.000 Lotto Ovest 110.000	Lotto Est 1985 Lotto Ovest 2005	Lotto Est 2005 Lotto Ovest attiva		30	JESOLO PATRIMONIO SRL	ALISEA SPA	VERITAS SPA	1.720.000 circa	AIA Provvedimento 3572/2019 e s.m.i.
3	**MIRANO** VIA TAGLIO SINISTRO CA´PERALE	350.000 circa	85.000 circa	1991	Novembre 1996		30	VERITAS di VENEZIA	Ex ACM MIRANO	VERITAS SPA	346.000	MESSA IN SICUREZZA PERMANENTE: Decr. N. 24880 del 09/04/2009 e s.m.i.
4	**PORTOGRUARO** VIA CENTA TAGLIO	LOTTI 0-1-2 2.816.500 m3 circa	LOTTI 0-1-2 220.445 m2	1978	16.08.2009		30	A.S.V.O. S.p.A. Portogruaro (VE)	A.S.V.O. S.p.A. Portogruaro (VE)	A.S.V.O. S.p.A. Portogruaro (VE)	LOTTI 0-1-2 2.816.500 circa	AIA Provvedimento prot. n. 1726 del 12.01.2022
5	**SAN DONA' DI PIAVE** LOC SILOS	1.600.000 circa	200.000 circa	Lotto A e B da anni '80 Lotto C 01/07/1996 Lotto D 17/09/1999 Lotto BC Marzo 2010	Lotto A e B 31/08/1996 Lotto C 16/09/1999 Lotto D Febbraio 2009 Lotto BC Giugno 2014	Lotto A – anno 1999 Lotto B – anno 1999 Lotto C – anno 2012 Lotto D – anno 2012 Lotto BC – anno 2015	SCADENZA Lotto A – 31/12/2019 Lotto B – 31/12/2019 Lotto C – 12/11/2032 Lotto D – 12/11/2042 Lotto BC – 21/12/2045	Comune di SAN DONA' DI P. Comune di NOVENTA DI P.	Ex SI.GEA SCARL MONSELICE	VERITAS SPA	Lotto C, D e BC 820.000 circa	CHIUSURA E GESTIONE POST OPERATIVA: AIA det. n.93/2018 prot 2902/2018
6	**NOALE** CA' BARBIERO	346.516	63.600	Agosto 1987	Maggio 1991	LOTTO I nel 1990; LOTTO II, III e IV nel 1993	N.D.	Comune di NOALE	N.D.	VERITAS SPA	217.735	N.D.

Nel Piano degli investimenti 2020-2038 approvato dall'assemblea di bacino a febbraio 2022 sono riportate anche le necessità finanziarie di copertura degli interventi relativi alla chiusura e/o alla gestione post operativa, che incidono sul PEF, ovvero sulle tariffe applicate agli utenti.

Trattamento dei rifiuti urbani e assimilati

Nel corso del 2022 vi sono stati dei passaggi essenziali che hanno generato un'evoluzione nella gestione dei rifiuti del **Gruppo Veritas**:

- la Regione Veneto ha legiferato avocando a sé le strategie di allocazione del cosiddetto rifiuto urbano residuo e dei sovvalli derivanti dalle lavorazioni delle frazioni differenziate;
- la fusione per incorporazione, avvenuta nell'ultimo trimestre dell'anno, della controllata Ecoricicli in Ecoprogetto con contestuale ridenominazione in Eco+Eco Srl della società che ora gestisce le piattaforme di trattamento identificate con Eco+Eco Valorizza (ex Ecoprogetto) ed Eco+Eco Ricicla (ex Eco-ricicli).

Vista la forte vocazione turistica del territorio gestito, il 2022 è stato caratterizzato dalla ripresa dei flussi di rifiuti stagionali. Le mutate abitudini del periodo post covid hanno comportato un'impennata del turismo locale con ulteriore incremento del "mordi e fuggi", le cui ripercussioni si sono registrate in tempo reale sulla filiera dei rifiuti, in particolare quella delle raccolte differenziate. La stagione tardo primaverile-estiva, in particolare, è stata caratterizzata da un'impennata della produzione dei contenitori in plastica; per vari motivi, il mercato del recupero non ha risposto prontamente con la conseguenza che la piattaforma di Ecoricicli è arrivata alla saturazione degli stoccaggi.

Nella seconda metà dell'anno si è reso pertanto necessario gestire una situazione emergenziale anche nella filiera dei sovvalli (residui) da lavorazione della frazione differenziata.

Nel corso del 2022, la gestione dei rifiuti prodotti ha visto quindi la rincorsa alle programmazioni dettate dalla Regione con il nuovo decreto Flussi, documento con il quale l'ente intende regolamentare annualmente i flussi dei rifiuti urbani in attuazione della sopra richiamata nuova strategia di approccio.

Impianti di piano

In attuazione a quanto previsto nel nuovo Piano Regionale Rifiuti, la **discarica di Jesolo** e il termovalorizzatore della **piattaforma Eco+Eco Valorizza** (al momento la prima linea, oggi unica operativa) rientrano fra gli "impianti di piano".

I flussi gestiti a partire dal 2023 in tali impianti saranno esclusivamente quelli assentiti dal decreto Flussi, emanato annualmente dalla Regione Veneto.

Il 2022 ha visto una prima applicazione "sperimentale" di tale impostazione, che di fatto ha acquisito, facendole proprie, le informazioni sulla gestione dei flussi già impostata da Veritas sui propri impianti di Gruppo.

Al termovalorizzatore di Eco+Eco Valorizza sono state trattate 32.299 t di Css (proveniente dal trattamento di circa 64.600 ton di RUR), saturando sostanzialmente la capacità di trattamento autorizzata.

Nella discarica di Jesolo, coerentemente con quanto dettato dall'Autorizzazione integrata ambientale, sono stati gestite 34.338 t di sovvalli dalla lavorazione del RUR (residui della produzione del CSS) e 30.031 t di sovvalli dalla lavorazione delle frazioni differenziate (residui dalla separazione e lavorazione delle frazioni valorizzabili), tutti provenienti da rifiuti raccolti nell'area di competenza del bacino Venezia Ambiente. È stata, inoltre, saturata la capacità annuale autorizzata (2.000 t) di trattamento di rifiuti speciali (rifiuto vagliato proveniente dalla depurazione e terre da scavo da interventi di bonifica).

Inoltre, nel 2022, su esplicita autorizzazione in deroga e in attuazione di quanto recepito nel decreto Flussi 2022, sono state destinate alla discarica di Jesolo anche 6.000 t di sovvalli da lavorazione delle frazioni differenziate provenienti dalle raccolte effettuate in altri bacini. Questo per consentire alla piattaforma di Ecoricicli di superare il periodo di sovraccarico degli stoccaggi conseguente alla crisi del mercato delle differenziate.

Trattamenti

Il rifiuto urbano residuo (RUR) e la frazione secca residua derivante dalle raccolte differenziate del territorio di competenza del bacino Venezia Ambiente è stato conferito all'impianto della controllata Ecoprogetto Venezia Srl (oggi Eco+Eco Srl) che, nell'ambito dell'Ecodistretto di Marghera, si occupa in modo specifico del trattamento e della valorizzazione di tale frazione, garantendo, inoltre, in ragione della propria particolare collocazione geografica, anche alcuni altri servizi di tipo logistico.

Nell'impianto di Eco+Eco Valorizza, infatti, i rifiuti CER 20.03.01 e CER 19.12.12 vengono trasformati, attraverso un processo di biostabilizzazione e raffinazione, in combustibile solido secondario (CSS) e successivamente valorizzati energeticamente in parte all'interno dello stesso impianto e in parte presso impianti terzi. Ad oggi, il processo non è ottimizzato poiché manca la realizzazione della seconda linea di termovalorizzazione che consentirà di incrementare la capacità di produzione energetica per l'autoconsumo e la cessione in rete delle eccedenze.

Per ripristinare gli standard virtuosi di chiusura del cerchio del recupero energetico dei rifiuti, Ecoprogetto Venezia Srl già nel 2019 ha predisposto un nuovo business plan che prevede importanti investimenti per la conversione al coincenerimento dell'impianto autorizzato per la produzione di energia elettrica alimentato a biomassa, costituito da due linee con potenza termica di 20 MWt e di 27,9 MWt.

Il progetto, che ha concluso positivamente il suo iter di valutazione e approvazione, prevede la valorizzazione energetica del CSS all'interno del sito produttivo di Fusina dell'Ecodistretto di Marghera, introducendo ottimizzazioni anche sotto il profilo logistico, riducendo drasticamente anche i trasporti (fonte di costi e inquinamento ambientale).

Di seguito si indicano le quantità complessive trattate nell'impianto gestito da Ecoprogetto Venezia Srl, comprensive anche dei rifiuti provenienti dalla controllata Asvo S.p.A. (in tonnellate).

	2022	2021	2020
Rur e sovvalli in ingresso destinati al trattamento delle linee Css	161.260	160.354	139.951
totale produzione Css	40.893	44.280	32.971
Css valorizzato presso Enel di Fusina	0	0	1.746
Css valorizzato presso altri impianti	8.339	12.751	28.160
Css valorizzato all'interno	32.299	31.529	3.065

	2022	2021	2020
Css in Enel	0	0	1.746
	0%	0%	5%
Css in Italia	2.876	5.728	15.807
	7%	13%	48%

Css all'estero	5.464	7.023	12.353
	13%	16%	37%
Css a L1	32.299	31.529	3.065
	79%	71%	9%
totale complessivo	**40.639**	**44.280**	**32.971**

Fonte: Bilancio Veritas S.p.A.

Il CSS valorizzato presso altri impianti è stato conferito per il 66% all'estero e per il 34% in impianti situati in Italia.

Con l'entrata a regime anche della seconda linea di valorizzazione energetica del Css, autorizzate con il decreto del direttore dell'area Tutela e sviluppo del territorio della Regione Veneto n. 47 del 22 ottobre 2020, si potranno portare a zero i conferimenti presso altri impianti e ritarare le attuali scelte impiantistiche riducendo i conferimenti in discarica e quindi migliorare l'impatto ambientale dell'attività, diminuendone anche il costo.

La piattaforma impiantistica di Eco+Eco srl svolge, inoltre, un'importante funzione di piattaforma logistica per il trasbordo dei rifiuti provenienti dal centro storico di Venezia e dalle isole della laguna e per l'ottimizzazione logistica di alcuni trasporti afferenti alla terraferma di Venezia.

Nel 2022, l'area logistica ha gestito 64.982 t di rifiuti in transito così suddivisi:

(tonnellate)	2022	2021	2020
foru	21.991	22.847	22.388
verde e ramaglie	15.910	16.127	16.890
carta e cartone	22.271	20.097	22.686
legno	0	779	10.330
ingombranti	1.936	2.721	5.351
spazzamento strade	2.404	2.554	2.352
spazzamento arenile	283	708	414
vpl	0	15	14
raee	179	175	102
pneumatici	8	10	6
totale transiti	**64.982**	**66.032**	**80.533**

Fonte: Bilancio Veritas S.p.A.

Valorizzazione delle frazioni differenziate

Il Gruppo Veritas ha gestito attraverso Eco+Eco, tramite operazione di partenariato pubblico-privato ex art. 183 e ss. D.lgs. 50/2016 già precedentemente assegnata alla controllata Ecoricicli Veritas srl, la raccolta, la selezione e la valorizzazione dei materiali derivati da raccolte differenziate per il loro riciclo. In questa piattaforma, i materiali raccolti separatamente vengono trattati per produrre materiali omogenei da reimmettere nel ciclo produttivo, in sostituzione delle materie prime (vetro, plastiche, metalli, carta-cartone).

La piattaforma Eco+Eco Ricicla tratta, oltre ai rifiuti differenziati conferiti dal Gruppo, anche quelli raccolti separatamente da altre organizzazioni del nord-est, per predisporne la consegna e la

valorizzazione prevalentemente nell'ambito dei consorzi di filiera del CONAI ovvero presso società dalla stessa partecipate.

Specializzata nel trattare il multimateriale pesante (vetro, metalli e plastiche), già la precedente Eco-ricicli ha avviato gli iter autorizzativi necessari ad ampliare il proprio progetto industriale per il trattamento dei rifiuti ingombranti e della carta-cartone, mediante i quali può offrire i servizi di selezione, prepulizia e condizionamento della maggior parte delle quantità secche di rifiuti differenziati, secondo tecniche moderne e con impiego degli impianti a ciclo continuo.

In particolare, l'autorizzazione al trattamento dei rifiuti ingombranti rilasciata alla fine del 2020 e il successivo avvio nel gennaio 2021 dell'esercizio della linea impiantistica, consente la lavorazione dei rifiuti ingombranti, altresì idonea al trattamento degli scarti industriali e dei rifiuti prodotti dalle utenze non domestiche, aprendo così le opportunità della società di operare anche nel comparto dei cosiddetti "rifiuti speciali".

Nell'ambito del nuovo comparto adibito al trattamento dei rifiuti ingombranti, sono stati trattati anche i rifiuti a base legnosa, esclusivamente tramite operazioni di riduzione volumetrica.

I rifiuti così trattati sono stati conferiti presso impianti di recupero di materia (produzione di pannelli per arredo) proseguendo la partnership con il Gruppo Mauro Saviola, leader europeo nella produzione di pannelli riciclati in legno al 100% e presente con tre stabilimenti in Italia. La partnership, avviata nel 2021 da Eco-ricicli, è stata consolidata attraverso la costituzione della società di scopo Ecolegno CM Venezia, di cui Eco-ricicli detiene una quota del 40%.

Sono proseguiti, inoltre, anche nel 2022, i rapporti con il Gruppo Progest S.p.A., leader assoluto del riciclo degli imballaggi in carta sul territorio nazionale. In partnership con quest'ultima società è stato avviato un progetto per la realizzazione di un apposito impianto all'interno dell'Ecodistretto.

È utile rammentare che l'esercizio 2021 ha visto l'ingresso di Eco-ricicli sul mercato delle materie prime seconde della plastica: è stata attivata alla fine dell'esercizio una linea sperimentale tesa al trattamento del polistirene espanso (Eps) e si sono avviate le procedure per l'accreditamento del sito di Fusina a Peps per conto del consorzio Corepla. Nell'ambito di questo percorso, sono state avviate raccolte puntuali presso i grandi produttori di rifiuti da imballaggio in Eps e nello specifico nell'ambito del mercato del pesce.

La tabella successiva mostra sinteticamente i risultati quantitativi di questo processo relativi ai rifiuti urbani differenziati gestiti per conto del Gruppo Veritas che vede coinvolti più stabilimenti (Porto Marghera per la selezione del multimateriale, Musile di Piave per il trattamento del vetro, Badia Polesine, Istrana e Meolo prevalentemente per la carta).

rifiuti differenziati	2022	2021	delta tonn	delta % 2022 su 2021
Rifiuti in ingresso da raccolta differenziata	179.098	176.811	2.287	+ 1.3 %
Rifiuti in uscita materia riciclata avviata al recupero	146.958	144.322	2636	+1.8 %

Fonte: Bilancio Veritas S.p.A.

La gestione della frazione organica, raccolta in maniera differenziata sulla quasi totalità del territorio servito, avviene nell'ambito di una operazione di project financing.

Nel secondo semestre 2022 è stata avviata, infatti, la fase operativa della concessione di project aggiudicata alla Rti Sesa-Bioman che ha come principale obiettivo la fornitura di biometano per autotrazione a tariffa agevolata; nell'ambito di questo contratto, il combustibile da autotrazione viene prodotto dalla lavorazione dalla frazione organica da raccolta differenziata instaurando di

fatto il fabbisogno di smaltimento annuale del Gruppo Veritas che in questo modo vede valorizzata a reale recupero la totalità della frazione raccolta.

Nel 2022 sono state raccolte e destinate a recupero complessivamente 81.860 t di frazione umida.

Progetto Ecodistretto Marghera

Obiettivo strategico del progetto Ecodistretto di Marghera è raggiungere l'efficienza dei sistemi di trattamento per il recupero dei rifiuti raccolti, con particolare riferimento alla selezione e la preparazione al riutilizzo delle frazioni indirizzabili verso i mercati del recupero e alla valorizzazione del CSS prodotto.

Il progetto interessa complessivamente un'area di oltre 30 ettari a Porto Marghera e si caratterizza per l'approccio nella logica del "distretto industriale", quindi non uno sviluppo totalmente pianificato, quanto piuttosto un progressivo insediamento, finalizzato anche alla cooperazione dei soggetti coinvolti nel comparto del selezione/riciclo dei rifiuti.

Ciò già consente (e consentirà) di contribuire al risparmio di materie prime, verso un'economia davvero circolare e quindi al passo con i tempi. Si tratta di un'attività difficilmente delocalizzabile e quindi capace di sfruttare i vantaggi competitivi insiti nel radicamento territoriale, anche se tali insediamenti sono più ottimizzati quanto più infrastrutture e attrezzature consentono opportune flessibilità di utilizzo.

Per il futuro si prevede di integrare a pieno la piattaforma di stoccaggio preliminare con l'obbiettivo di far transitare e lavorare buona parte delle matrici residuanti dalle lavorazioni sulle varie frazioni, incrementando ulteriormente il livello della valorizzazione e la chiusura dei cicli.

E. *ANDAMENTO DAL PUNTO DI VISTA DEL* RISPETTO DEGLI OBBLIGHI INDICATI NEL CONTRATTO DI SERVIZIO

MONITORAGGIO DEGLI ADEMPIMENTI PREVISTI NEI CONTRATTI DI SERVIZIO

In ragione della costituzione di questo ente nel 2014, l'Assemblea di Bacino ha deliberato (deliberazione n. 3 del 25.05.2016) la scadenza unitaria degli affidamenti delle gestioni del servizio rifiuti a Veritas S.p.A. o a ASVO S.p.A. a giugno 2038, data già deliberata dalla maggior parte delle Amministrazioni Comunali prima della costituzione del Consiglio di Bacino.

Per i Comuni i cui affidamenti avevano scadenze antecedenti il 2038, l'Assemblea è intervenuta con proprie deliberazioni per l'allineamento delle medesime.

Con l'occasione dell'allineamento delle scadenze sono stati sottoscritti i contratti di servizio da questo ente per i Comuni di cui trattasi (nel 2018 i Comuni di San Donà di Piave, Quarto d'Altino, Meolo, Cona e nel 2019 il comune di Venezia, e dal 2023 verranno sottoscritti i contratti dei Comuni di Scorzè e Fossalta di Piave).

Al fine di procedere all'aggiornamento dei contratti di servizio anche per la restante parte dei comuni, sulla scorta della versione del contratto di servizio del Comune di Venezia che recepiva la nuova metodologia Arera, con deliberazione dell'Assemblea di bacino n. 10 del 30 novembre 2021, è stato approvato lo **schema tipo di Contratto di Servizio per i Comuni in regime Tarip** e lo **schema tipo di Contratto di Servizio per i Comuni in regime Tari**, volti a disciplinare i rapporti tra il Consiglio di Bacino, ciascuna Amministrazione comunale e il gestore Veritas S.p.A. o Asvo S.p.A., per l'esecuzione dell'affidamento del servizio di gestione rifiuti di ciascun Comune del Bacino.

All'Art. 16 di entrambi gli schemi contrattuali vengono indicate le "Modalità di rendicontazione e controllo della corretta prestazione del servizio" e il soggetto, tra Consiglio di bacino e Comune, deputato al relativo controllo. Esso stabilisce infatti che:

1. Il Consiglio di Bacino effettuerà il monitoraggio generale sulla prestazione del servizio per le competenze ad esso affidate dalla LRV 52/2012.

2. Il consiglio di bacino può esercitare il controllo sull'applicazione del Contratto attraverso vari strumenti, tra i quali:

a) dati e relazioni sul Servizio comunicati dal Gestore;

b) visite ed ispezioni presso il Gestore, eventuali sopralluoghi sul territorio oggetto del Servizio;

c) indagini ed analisi sul Servizio e sulla soddisfazione dell'utenza;

d) procedure, tecnologie, mezzi e dotazioni hardware e software.

3. Il controllo operativo sul territorio comunale sulla corretta prestazione del servizio, a tutela dell'interesse pubblico, compete al Comune [..]

4. Il Gestore per consentire i controlli da parte del Consiglio di Bacino e del Comune deve disporre entro 24 mesi di un sistema informativo duale di gestione dei dati ossia un sistema di controllo al quale i soggetti delegati dagli enti possano accedere in remoto, in qualsiasi momento, per la consultazione di tutte le informazioni necessarie alla programmazione ed al controllo dei servizi effettuati. Tale sistema è finalizzato a garantire la condivisione di: tracciabilità dei rifiuti, contabilizzazione delle utenze, controllo e monitoraggio dello svolgimento dei servizi, gestione delle segnalazioni e dei reclami da parte dell'utenza.

5. Il Consiglio di Bacino e il Comune effettuano i controlli a campione sui servizi e su tutte le attività oggetto del presente affidamento, nonché sulla relativa reportistica di monitoraggio e di rendicontazione, come articolata nel Contratto e negli allegati disciplinari specifici, con particolare riferimento agli aspetti di qualità, sicurezza e relazione con l'utenza. Resta salva la facoltà del Comune proporre al Consiglio di Bacino specifiche attività di controllo eventualmente anche d'intesa con altre amministrazioni comunali.

6. Il Consiglio di Bacino e il Comune hanno diritto di chiedere ed ottenere, entro il termine di 30 giorni consecutivi dal ricevimento da parte del Gestore della relativa richiesta scritta, ogni altro dato, documento e informazione utile ai controlli di loro competenza sullo svolgimento del servizio.

Nella tabella che segue sono inoltre indicati i dati oggetto di RENDICONTAZIONE E MONITORAGGIO ANNUALE come previsti nei Contratti tipo:

Articolo	**Contenuto**	**Esito per 2022 /note**
Beni funzionali Ex art. 6 co. 2	Con cadenza annuale, dopo l'approvazione del bilancio annuale e comunque entro il 31 luglio di ogni anno solare il Gestore è tenuto a trasmettere al Consiglio di Bacino, il libro cespiti unitamente ad un aggiornamento dei decrementi e dei nuovi investimenti realizzati rispetto all'anno precedente. I valori annuali dovranno essere coerenti con gli investimenti realizzati nell'anno oggetto di rendicontazione e puntualmente rendicontati al Consiglio di Bacino[1]	La previsione è stata superata a seguito degli aggiornamenti normativi.

[1] La medesima disposizione si trova anche nel contratto sottoscritto dal comune di Venezia

Affidamento a terzi Ex art. 10 co. 4	È fatto obbligo al Gestore di fornire al Consiglio di Bacino Venezia Ambiente, entro 30 gg dalla richiesta, copia dei documenti contrattuali sottoscritti aventi ad oggetto gli affidamenti di cui al presente articolo, ivi inclusi i contratti di recupero trattamento e smaltimento stipulati sia con società terze che società del gruppo [1]	Ottemperata con documentazione acquisita agli atti con prot. n. 172 del 25.02.2021 e n. 855 del 18.10.2023
Altri impegni delle parti Ex art. 12 co. 1 lett. g	Obbligo del Gestore a presentare la proposta di PEF preventivo annuale corredato dalle Schede Tecniche Prestazionali per la validazione del Consiglio di Bacino Venezia Ambiente, come previsto dal MTR di ARERA, in tempo utile ad esperire tutta la procedura approvativa da parte dei soggetti competenti e comunque indicativamente entro il 15 ottobre dell'anno precedente a quello di riferimento, affinché il Consiglio di Bacino possa adottare gli atti deliberativi relative alle tariffe TARIP entro i termini stabiliti dalle normative vigenti, salvo diversa regolamentazione prevista dall'ARERA;[1]	La previsione è stata superata a seguito degli aggiornamenti normativi. Il gestore ha comunque ottemperato alle richieste di cui alla normativa di volta in volta vigente.
Altri impegni delle parti Ex art. 12 co. 1 lett. h (fatto salvo specifico accordo con il Consiglio di bacino ai sensi dell'art. 8 co. 6)	Obbligo del Gestore a comunicare AGLI UTENTI entro il 30 novembre di ogni anno il calendario delle emissioni relative all'anno successivo;[2]	I gestori hanno adempiuto
Altri impegni delle parti Ex art. 12 co. 1 lett. j	Obbligo del Gestore di effettuare la Comunicazione O.R.So. nel rispetto delle scadenze di legge e di collaborare con il CdB alla redazione della Comunicazione MUD, predisponendo i dati e le schede analitiche necessarie ai fini della validazione di primo livello del CdB nei termini richiesti dallo stesso e comunque con sufficiente anticipo rispetto al termine ultimo di presentazione;[2]	Il gestore ha puntualmente adempiuto e il CdB ha potuto completare la validazione di primo livello dei dati inseriti (nota Prot. n. 377/2023 del 29 marzo 2023)
Modifiche al servizio e procedura di approvazione Ex art. 15 co. 5	Con riferimento al primo anno di servizio in cui viene attivata la modifica sostanziale, sarà onere del Gestore consuntivare i costi effettivamente sostenuti per la stessa rispetto al modello gestionale previgente ad essa e rispetto ad eventuali costi previsionali attribuiti al PEF, in modo da determinare a consuntivo l'effettivo impatto economico della stessa sulla tariffa, secondo la metodologia tariffaria di Arera[2]	Per l'anno 2022 si è ritenuto di non indicare a PEF le componenti di costo operativo incentivante COI di cui alla metodologia ARERA, che saranno inserite a

[2] La disposizione NON è contenuta nei medesimi termini nel contratto sottoscritto dal comune di Venezia

		consuntivo nel 2024.
Modalità di rendicontazione e controllo della corretta prestazione del servizio Ex art.16 co. 7	[…] il Gestore è comunque tenuto a trasmettere con cadenza annuale, entro il 31 luglio di ogni anno, i seguenti documenti minimi riferiti all'anno precedente: a) numero del personale impiegato nel servizio e relativo livello contrattuale con dettaglio delle ore di servizio per ciascuna area territoriale; b) elenco dei mezzi, navali e terrestri impiegati nel servizio, nonché elenco dei beni funzionali al servizio di cui al precedente Articolo 6; c) giustificazione del mancato/cambio delle aree di spazzamento o raccolta derivante da specifiche ed urgenti richieste provenienti dal Comune affidatario del servizio (si veda art. 15 comma 3); d) rendicontazione degli investimenti materiali ed immateriali come già indicato all'art. 6 co. 2 realizzati nell'anno con l'indicazione degli scostamenti rispetto al piano degli investimenti previsto in fase preventiva e riconciliato con l'elenco dei beni funzionali al servizio di cui al precedente punto b); e) elenco degli appalti relativi agli affidamenti di servizi inerenti all'oggetto del presente contratto e copia dei principali contratti relativi alle attività di smaltimento e recupero; f) numero di utenti del servizio suddivisi fra utenze domestiche e non domestiche servite per area territoriale; g) quantitativi totali di rifiuti raccolti nell'anno precedente suddivisi per frazione merceologica principale; h) percentuali di raccolta differenziata nell'anno precedente (dato del gestore se non disponibile da fonte ufficiale); i) quantitativi delle frazioni merceologiche estranee presenti nelle principali frazioni raccolte nell'anno precedente; j) indagini di soddisfazione dell'utenza dell'anno precedente e relativi questionari per l'anno in corso per una possibile loro condivisione e sviluppo sulla base del percorso di miglioramento sempre in atto; k) la trasmissione della rendicontazione puntuale dei reclami pervenuta tramite i differenti canali (web, e-mail, sportello, telefonici, ecc.) e rendicontazione delle modalità e tempi di risposta all'utenza. [3]	I Gestori hanno adempiuto ad inviare la documentazione di cui trattasi relativa al 2022 con note acquisite agli atti con prot. 951/2023 (ASVO) e prot. 953/2023 (Veritas). Per quanto attiene le attività effettuate secondo quanto previsto all'art. 15 comma 3 i costi sostenuti nel corso del 2022 sono determinati all'interno del quadro regolatorio ARERA (Del. 363/2021/R/RIF). Anche i costi relativi agli investimenti materiali ed immateriali realizzati nell'anno 2022 sono determinati all'interno del quadro regolatorio ARERA (Del. 363/2021/R/RIF

[3] Disposizione meglio precisata rispetto al cds di Ve a cui mancano le lettere g, h, i, j, K.

ATTIVITÀ DI CONTROLLO SVOLTA DAL CONSIGLIO DI BACINO NEI CONFRONTI DEL GESTORE DEL SERVIZIO.

Il personale dell'ufficio di Bacino svolge regolarmente controlli sul servizio svolto dal gestore.

I controlli sono di tipo procedurale, documentale, sul servizio svolto nel territorio e sulla qualità delle raccolte differenziate attivate presso i Comuni:

- ➔ In data 05 settembre 2022 si è tenuta una riunione di coordinamento con il gestore Veritas S.p.A. al fine di verificare le modalità applicate su:
  - gestione sportelli fisici;
  - gestione sportelli online;
  - modalità di fatturazione con Bollette on line o cartacee;
  - predisposizione della "bolletta SMART" con valorizzazione dei dati principali, utile in caso di pluriutenze.
- ➔ Si sono svolte verifiche a campione sui reclami pervenuti presso il gestore Veritas per la verifica della loro gestione.
- ➔ Da luglio 2022 sono stati avviati due tavoli tecnici paralleli con i gestori:
  1. per la redazione della Carta Qualità del Servizio, approvata in Assemblea di Bacino a fine anno;
  2. per l'elaborazione di un Regolamento Unico di gestione dei rifiuti urbani per tutti comuni appartenenti al Bacino Venezia, il cui procedimento si è esteso anche al 2023;

Si sono svolti sopralluoghi presso aree operative dei gestori Asvo S.p.A. e Veritas S.p.A., anche impiantistiche (presso l'impianto di Ecoricicli in data 23.05.2022), che di raccolta (Isole Ecologiche interrate e Centri di raccolta di più Comuni in data 9.06.2022).

Sono state affrontate in corso d'anno le modalità di raccolta di particolari categorie di rifiuti, tra queste in particolare il ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti ed il rifiuto verde.

L'ufficio del Consiglio di Bacino ha altresì verificato i risultati della CUSTOMER SATISFACTION e la GESTIONE RECLAMI da parte dei gestori.

CUSTOMER SATISFACTION

Gestione ASVO:

La raccolta delle informazioni è avvenuta nel corso dei mesi di agosto e settembre 2022.

Dati di sintesi

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE è calcolato in base alla risposta ad una domanda diretta:

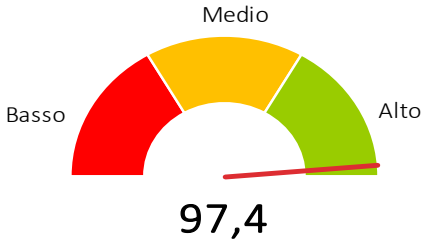
«Secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente), come giudica complessivamente il servizio prestato da ASVO?»

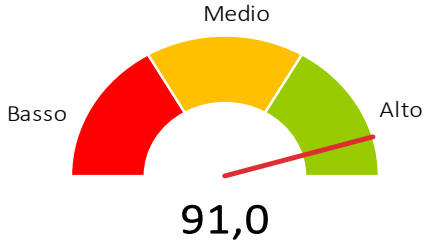
Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che danno una valutazione uguale o maggiore di 6.

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE è costruito tramite 2 fasi:

1. definizione per ogni item analizzato dell'indice di soddisfazione (quota di clienti soddisfatti – valutazione maggiore o uguale a 6 su scala da 1 a 10);
2. ponderazione di tali indici di soddisfazione per l'importanza del singolo item misurata in base alle percezioni dei clienti.

Il valore risultante da queste fasi è espresso su una scala che va da 0 a 100 e sintetizza così i valori di soddisfazione e di importanza attribuiti ai fattori di analisi in un unico valore.







Si riporta in allegato l'esito più dettagliato dell'analisi.

Gestione Veritas:

La raccolta delle informazioni è avvenuta nel corso dei mesi di Agosto – Settembre - Ottobre 2022.

SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE: DATI DI SINTESI



L'INDICE GENERALE SODDISFAZIONE



93,9%

Alto (71% - 100%)

Medio (41% - 70%)

Basso (0%- 40%)

L'INDICE SINTETICO SODDISFAZIONE



86,9%

Alto (71% - 100%)

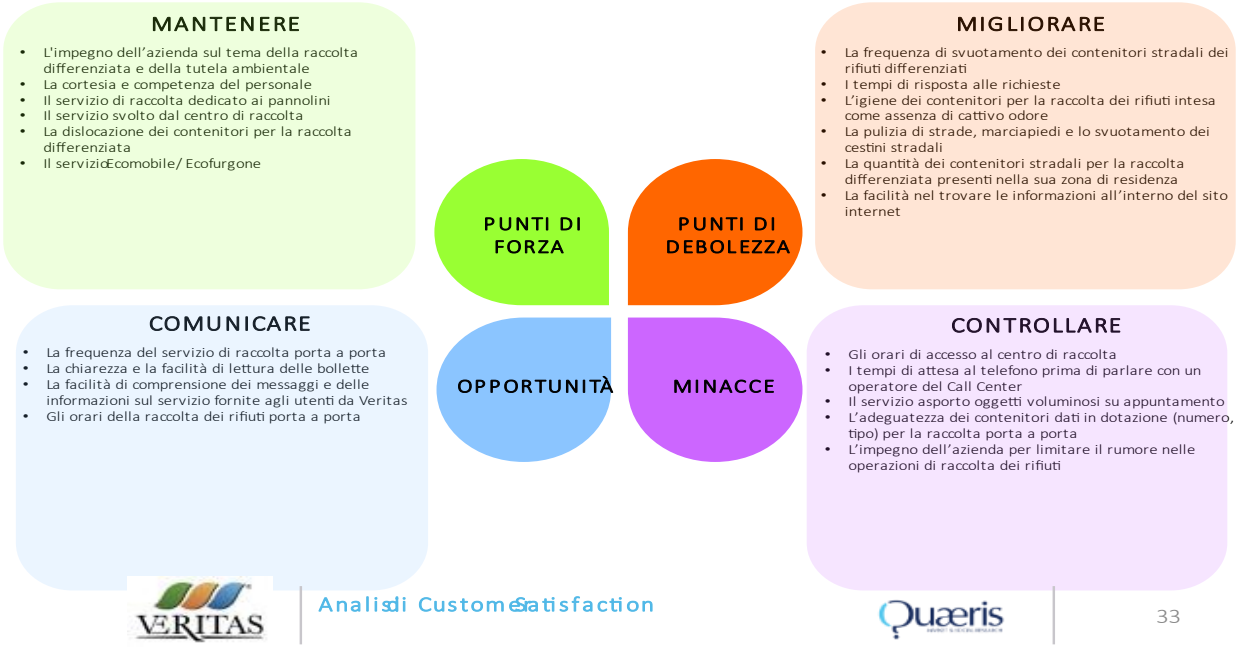
Medio (41% - 70%)

Basso (0%- 40%)

VALUTAZIONE GENERALE DI VERITAS

SINTESI DEI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO SCHEMATICA



Si riporta in allegato l'esito più dettagliato dell'analisi.

CONTROLLO FRAZIONI MERCEOLOGICHE ESTRANEE

Sulla base delle prescrizioni del metodo tariffario Arera, il Consiglio di Bacino nel suo ruolo di ETC rileva l'efficienza della raccolta differenziata nei vari Comuni controllando le frazioni merceologiche estranee rilevate dalle analisi merceologiche svolte sui rifiuti raccolti.

La recente Deliberazione 387/2023/R/rif per gli obblighi di monitoraggio e trasparenza sull'efficienza della raccolta differenziata, attraverso l'introduzione di un primo set di indicatori sull'efficienza e la qualità della raccolta differenziata, implementa un'infrastruttura di dati sulle performance dei gestori nelle rispettive attività, sulla cui base individuare i relativi standard, gli obiettivi di mantenimento e di miglioramento.

Gli obblighi di monitoraggio e di trasparenza sull'efficienza della raccolta differenziata e sugli impianti di trattamento dei rifiuti urbani si applicano dall'1° gennaio 2024.

In ciascun anno e con riferimento ai valori dell'anno precedente l'Ente territorialmente competente è tenuto a trasmettere all'Autorità, secondo le tempistiche e le modalità da quest'ultima stabilite i dati inerenti agli indicatori, rilevati e comunicati separatamente per ogni ambito tariffario; a tal fine, il gestore della raccolta e trasporto trasmette all'Ente territorialmente competente i dati necessari al calcolo di tali indicatori.

È inoltre in via di implementazione la condivisione di una piattaforma alimentata dal gestore con i documenti più aggiornati relativi ai Rifiuti Urbani raccolti nel Bacino di Venezia.

In allegato le frazioni merceologiche estranee per Comune, per le principali frazioni di rifiuto raccolte (anno 2021).

ISPETTORI AMBIENTALI

È attivo nella maggior parte dei Comuni serviti il servizio degli ispettori ambientali. L'attività è svolta in coordinamento con i comandi delle polizie municipali locali, ed è mirata a sanzionare i comportamenti difformi ai regolamenti comunali allo scopo di contrastare, in particolare, il fenomeno dell'abbandono dei rifiuti e il degrado cittadino a beneficio della collettività.

Di seguito si sintetizza il numero di verbali elevati, suddivisi per territorio.

Report ispettori ambientali: numero verbali elevati nell'anno 2022 – gestione Veritas

Comune di Venezia	**2.369**
Mestre	1.873
Venezia (Città storica)	318
Isole ed estuario	178
Chioggia	**457**
Area territoriale Riviera del Brenta e Miranese	**533**
Campagna Lupia	15
Campolongo Maggiore	7
Camponogara	41
Dolo	55
Fiesso d'Artico	49
Fossò	31
Martellago	19
Mira	111
Salzano	4
Scorzè	28

Spinea	119
Stra	19
Vigonovo	35
Comune di San Donà di Piave	**190**
Comune di Cavallino-Treporti	**129**
Comune di Noventa di Piave	**28**
Comune di Eraclea	**96**
Comune di Jesolo	**274**
Comune di Mogliano Veneto	**39**
Comune di Marcon	**11**

Report ispettori ambientali: numero verbali elevati nell'anno 2022 – gestione ASVO

ANNONE VENETO	16
CAORLE	41
CINTO CAOMAGGIORE	0
CONCORDIA SAGITTARIA	6
FOSSALTA DI PORTOGRUARO	25
GRUARO	0
PORTOGRUARO	54
PRAMAGGIORE	3
SAN MICHELE	99
SAN STINO DI LIVENZA	11
TEGLIO VENETO	0

F. ALLEGATI

1. CUSTOMER SATISFACTION 2022 – ASVO S.p.A.
2. CUSTOMER SATISFACTION 2022 – VERITAS S.p.A.
3. FRAZIONI ESTRANEE RIFIUTI RACCOLTI PER COMUNE 2021
4. PERSONALE IMPIEGATO ASVO S.p.A.
5. PERSONALE IMPIEGATO VERITAS S.p.A.
6. UTENZE DOMESTICHE E UTENZE NON DOMESTICHE PER COMUNE 2022 – ASVO S.p.A.
7. UTENZE DOMESTICHE E UTENZE NON DOMESTICHE PER COMUNE 2022 – VERITAS S.p.A.

Delibera di Assemblea di Bacino n. 13 del 25 ottobre 2023

Oggetto: Approvazione relazione ai sensi dell'art 30 del d.lgs. 201/2022 per la ricognizione periodica della gestione del servizio di gestione dei rifiuti urbani - anno 2022 - Bacino Venezia

Premesso che l'odierna Assemblea si è validamente costituita ai sensi dell'art. 10 della Convenzione, sotto la Presidenza del Presidente del Consiglio di Bacino dott. Claudio Grosso e con le funzioni di segretario svolte dal Direttore dott.ssa Luisa Tiraoro, il Presidente accerta che al momento della votazione sono presenti, in proprio o per delega, i rappresentanti dei seguenti Comuni partecipanti al Consiglio di Bacino:

	Ente	**Quota**			**Ente**	**Quota**	
1	Comune di Annone Veneto	4,55	Presente	24	Comune di Mira	44,08	Assente
2	Comune di Campagna Lupia	7,93	Presente	25	Comune di Mirano	30,25	Presente
3	Comune di Campolongo Maggiore	11,83	Assente	26	Comune di Mogliano Veneto	31,57	Presente
4	Comune di Camponogara	14,77	Presente	27	Comune di Musile di Piave	13,17	Assente
5	Comune di Caorle	13,48	Assente	28	Comune di Noale	17,96	Assente
6	Comune di Cavallino Treporti	15	Assente	29	Comune di Noventa di Piave	7,82	Presente
7	Comune di Cavarzere	16,94	Presente	30	Comune di Pianiga	13,68	Assente
8	Comune di Ceggia	7,1	Assente	31	Comune di Portogruaro	28,75	Assente
9	Comune di Chioggia	56,87	Presente	32	Comune di Pramaggiore	5,31	Presente
10	Comune di Cinto Caomaggiore	3,76	Presente	33	Comune di Quarto d'Altino	9,38	Presente
11	Comune di Cona	3,63	Assente	34	Comune di San Donà di Piave	46,48	Presente
12	Comune di Concordia Sagittaria	12,17	Presente	35	Comune di Santa Maria di Sala	19,78	Presente
13	Comune di Dolo	17,13	Presente	36	Comune di San Michele al Tagliamento	13,75	Presente
14	Comune di Eraclea	14,51	Presente	37	Comune di San Stino di Livenza	14,91	Presente
15	Comune di Fiesso d'Artico	8,84	Assente	38	Comune di Salzano	14,5	Presente
16	Comune di Fossalta di Piave	4,82	Assente	39	Comune di Scorzè	21,62	Presente
17	Comune di Fossalta di Portogruaro	6,95	Presente	40	Comune di Spinea	30,72	Assente
18	Comune di Fossò	7,76	Assente	41	Comune di Stra	8,65	Presente
19	Comune di Gruaro	3,2	Assente	42	Comune di Teglio Veneto	2,66	Assente
20	Comune di Jesolo	27,99	Presente	43	Comune di Torre di Mosto	5,42	Presente
21	Comune di Marcon	18,54	Presente	44	Comune di Venezia	298,85	Presente
22	Comune di Martellago	24,21	Presente	45	Comune di Vigonovo	11,32	Presente
23	Comune di Meolo	7,39	Presente				

Ai sensi dell'art. 10 comma 1 della Convenzione istitutiva del Consiglio di Bacino l'Assemblea di Bacino è idonea a deliberare quando siano presenti la metà più uno degli enti locali partecipanti (e quindi almeno 23 enti) e questi rappresentino almeno la metà più uno delle quote millesimali (e quindi almeno 501 quote).

	Enti	Quota
Presenti	**29**	**773.32**
Assenti	16	226.68

Si dichiara l'Assemblea idonea a deliberare.

Ai sensi dell'art. 10 comma 2 della Convenzione istitutiva del Consiglio di Bacino la presente delibera è adottata con il quorum deliberativo ordinario, pari ad almeno la metà più uno degli Enti presenti e della metà più uno delle quote millesimali in capo agli Enti presenti.

Premesso

- che il servizio pubblico locale di gestione integrata dei rifiuti urbani (per brevità "servizio rifiuti urbani") comprende, ai sensi del comma 4 dell'art. 25 del DL n. 1/2012, le attività di "raccolta, raccolta differenziata, commercializzazione e avvio a smaltimento e recupero";
- che **l'art. 30 del D.Lgs. n. 201 del 2022**, avente ad oggetto "Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica", stabilisce che sia svolto un **monitoraggio annuale** come di seguito indicato:
  "1. I comuni o le loro eventuali forme associative, con popolazione superiore a 5.000 abitanti, nonché le città metropolitane, le province e gli altri enti competenti, in relazione al proprio ambito o bacino del servizio, effettuano la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori. Tale ricognizione rileva, per ogni servizio affidato il concreto andamento dal punto di vista economico, della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio, in modo analitico, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9. La ricognizione rileva altresì la misura del ricorso all'affidamento a società in house, oltre che gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti.

  2. La ricognizione di cui al comma 1 è contenuta in un'apposita relazione ed è aggiornata ogni anno, contestualmente all'analisi dell'assetto delle società partecipate di cui all'articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016. Nel caso di servizi affidati a società in house, la relazione di cui al periodo precedente costituisce appendice della relazione di cui al predetto articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016.

  3. In sede di prima applicazione, la ricognizione di cui al primo periodo è effettuata entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore del presente decreto."
- che nella specifica situazione degli ambiti o bacini territoriali del servizio rifiuti urbani, gli **Enti di governo** esercitano la funzione di affidamento del servizio in nome e per conto dei Comuni partecipanti, ed il controllo analogo nei confronti della società affidataria può essere esercitato congiuntamente dai Comuni partecipanti in quanto titolari delle quote di controllo nella società affidataria medesima e quindi del potere di nomina dei suoi Organi Sociali;

Viste

- la Legge Regionale Veneto n. 52 del 31 dicembre 2012, la quale stabilisce che:
  - "Gli enti locali ricadenti nei bacini territoriali provinciali, infraprovinciali o interprovinciali, esercitano **in forma associata le funzioni di organizzazione e controllo** diretto del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani attraverso i Consigli di Bacino";
  - i Consigli di Bacino operano in nome e per conto degli enti locali in essi associati, secondo modalità definite dalla Convenzione istitutiva e sono dotati di personalità giuridica di diritto pubblico e autonomia funzionale, organizzativa, finanziaria, patrimoniale e contabile, per lo svolgimento delle attività connesse alle funzioni di programmazione, organizzazione, affidamento e controllo del servizio pubblico di gestione integrata dei rifiuti urbani;
- la Convenzione per la costituzione e il funzionamento del Consiglio di Bacino Venezia Ambiente, sottoscritta il 24.11.2014 da tutti i 45 Comuni del Bacino territoriale Venezia, che fa rientrare tra le attribuzioni dell'Assemblea di Bacino anche "**vigilanza sulla corretta erogazione del servizio da parte del gestore**; (art. 9, comma 2, punto o);

Richiamati

- l'art. 1, comma 527, della Legge 27 dicembre 2017, n. 205, che ha attribuito all'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), tra l'altro, le funzioni di regolazione in materia di predisposizione ed aggiornamento del metodo tariffario per la determinazione

dei corrispettivi del servizio integrato dei rifiuti e dei singoli servizi che costituiscono attività di gestione, a copertura dei costi di esercizio e di investimento, compresa la remunerazione dei capitali, sulla base della valutazione dei costi efficienti e del principio «chi inquina paga»;

- gli atti assunti da ARERA in materia di gestione dei rifiuti ed in particolare:
  - deliberazione n. 443/2019 del 31.10.2019 che ha definito i criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti, per il periodo 2018-2021.
  - Deliberazione n. 444/2019 del 31.10.2019 riguardante disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati;
  - Deliberazione n. 57 del 03.03.2020, contenente semplificazioni procedurali per la disciplina tariffaria del servizio integrato dei rifiuti,
  - determinazione n. 2 del 27.03.2020, contenente chiarimenti su aspetti applicativi della disciplina tariffaria del servizio integrato dei rifiuti;
  - deliberazione n. 158/2020/R/RIF del 05.05.2020 che prevede misure di tutela per utenze non domestiche soggette a sospensione dall'attività per emergenza COVID 19;
  - deliberazione n. 238/2020/R/RIF del 23.06.2020 relativa all'adozione di misure per la copertura dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio di gestione integrata dei rifiuti, anche differenziati, urbani ed assimilati, per il periodo 2020-2021 tenuto conto dell'emergenza epidemiologica da COVID-19;
  - deliberazione n. 493/2020/R/RIF del 24.11.2020 con la quale ARERA introduce nuovi parametri per la determinazione dei costi da inserire nel PEF TARI per l'anno 2021.
  - deliberazione n. 363/2021/R/RIF del 03.08.2021 "Approvazione del Metodo Tariffario Rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025"
  - determinazione n. 2/DRIF/2021 del 04.11.2021 "Approvazione degli schemi tipo degli atti costituenti la proposta tariffaria e delle modalità operative per la relativa trasmissione all'Autorità, nonché chiarimenti su aspetti applicativi della disciplina tariffaria del servizio integrato dei rifiuti approvata con deliberazione 363/2021/R/RIF (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025";
  - la deliberazione Arera n. 15/2022/R/RIF avente ad oggetto la "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" con cui è stato approvato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF). La qualità tecnica contrattuale è strettamente connessa all'MTR-2 in quanto comporta costi derivanti dagli investimenti per adempiere compiutamente alle richieste dell'Autorità; detti costi sono già stati calcolati nel PEF 2022 a titolo previsionale (c.d. "CQ");
  - la Deliberazione n. 389/2023/R/Rif per l'aggiornamento dei PEF 2024-2025 previsto dall'art. 8 della delibera ARERA n. 363/2021/R/Rif;
  - la Deliberazione 387/2023/R/rif per gli obblighi di monitoraggio e trasparenza sull'efficienza della raccolta differenziata e sugli impianti di trattamento dei rifiuti urbani;
  - la Deliberazione n. 385/2023/R/rif per lo Schema tipo di contratto di servizio per la regolazione dei rapporti fra enti affidanti e gestori del servizio dei rifiuti urbani;
  - la Deliberazione 386/2023/R/rif per i sistemi di perequazione nel settore dei rifiuti urbani;
  - la Deliberazione n. 263/2023/E/rif per l'implementazione dell'Anagrafica territoriale del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Richiamate anche

- la deliberazione dell'Assemblea di Bacino n. 9 del 17 maggio 2017 con la quale si è preso atto dell'onere per il Consiglio di Bacino - imposto dall'art. 192 del D.lgs. 50/2016 e regolamentato dalle Linee guida ANAC N.7 - di registrarsi presso l'apposito Elenco degli Enti affidanti in house tenuto dall'ANAC, onere che condiziona la possibilità per il predetto Ente di effettuare sotto la propria responsabilità affidamenti diretti in house;
- la deliberazione del Comitato di Bacino n. 12 del 17 maggio 2017 con la quale si è convenuto che, a seguito dei predetti obblighi in capo agli Enti affidanti in house, la presentazione dell'istanza di iscrizione al nuovo Elenco presso l'ANAC da parte del Consiglio di Bacino costituisce un atto propedeutico all'affidamento del servizio rifiuti, e si è incaricato il Direttore di predisporre la relativa istanza di iscrizione, acquisendo a tale scopo, presso Veritas S.p.A. e gli organismi di controllo analogo congiunto costituiti dai Comuni soci, la documentazione finalizzata a comprovare la sussistenza dei requisiti per l'affidamento in house, da presentare anche all'Assemblea di Bacino;
- la nota dell'ANAC del 15.02.2022, ns. prot. 219 del 16.02.2022, con cui ha dato formale comunicazione di conclusione della propria istruttoria con iscrizione degli enti all'elenco di che trattasi.

Dato atto

- che nel corso del 2023 si è concluso l'iter programmato con la deliberazione dell'Assemblea di Bacino n. 3 del 25 maggio 2016 con cui è stato disposto di approvare l'allineamento finale delle **scadenze degli affidamenti** del servizio di gestione del ciclo integrato rifiuti nei Comuni del Bacino alla data di giugno 2038 ed è stato assegnato al Direttore "*di predisporre, nel caso di esito positivo degli atti di accertamento tecnico di cui al punto 1), la proposta di deliberazione dell'Assemblea di Bacino di allineamento della scadenza mediante affidamento in house a Veritas S.p.A. del servizio rifiuti nei tre Comuni interessati, Venezia, Fossalta di Piave e Scorzè sulla base di apposita Relazione ex art. 34 comma 20 del D.L. 179/2012, verificando altresì il mantenimento dei requisiti previsti dall'ordinamento europeo per l'affidamento in house in capo a Veritas S.p.A.;*
- che con le deliberazioni di Assemblea nn. 18, 19 e 20 del 27.10.2017 rispettivamente per San Donà di Piave, Meolo e Quarto d'Altino, sono stati approvati gli affidamenti del servizio per ciascun Comune a Veritas S.p.A. con durata di 15 anni a decorrere da 1.01.2018 fino al 31.12.2032,
- che con le deliberazioni di Assemblea n. 7 del 26.07.2018 per il Comune di Cona e n. 12 del 15.11.2019 Venezia, è stato approvato l'allineamento al 2038 della scadenza dell'affidamento in house a Veritas S.p.A. del servizio rifiuti urbani nei rispettivi Comuni;
- che con la deliberazione di Assemblea n. 8 del 13.06.2023 per il Comune di Scorzè e Fossalta di Piave è stato da ultimo approvato l'allineamento al 2038 della scadenza dell'affidamento in house a Veritas S.p.A. del servizio rifiuti urbani per entrambi i Comuni;

Considerate

- la deliberazione di Assemblea di Bacino n. 4 del 14.04.2022 con la quale è stato determinato il livello di qualità tecnica e contrattuale di partenza che i gestori ASVO S.p.A. e VERITAS S.p.A. sono tenuti a rispettare partire dal 1° gennaio 2023 per la Qualità del servizio rifiuti urbani ai sensi della deliberazione Arera 15/2022/R/rif;
- la deliberazione di Assemblea di Bacino n. 7 del 14.04.2022 con cui sono stati validati i PEF 2022-2025 aggregati per gestore e i PEF 2022-2025 dei 45 Comuni del Bacino in esecuzione della Deliberazione Arera n. 363/2021 e ss.mm.ii.;
- la deliberazione dell'Assemblea di Bacino n. 15 del 16.12.2022 relativa all'approvazione della Carta della Qualità dei servizi ai sensi della deliberazione di Assemblea di Bacino n. 4 del 14 aprile 2022 e della deliberazione Arera 15/2022/R/rif;

Ritenuto

- che la Relazione ex art 30 del D.lgs. 201/2022 debba essere redatta ed approvata dall'Ente che affida il servizio e provvede alla scelta della forma di gestione del servizio pubblico tra i tre modelli consentiti dall'ordinamento comunitario (gara, in house, società mista), e quindi dal Consiglio di Bacino Venezia Ambiente;

Richiamata

- la richiesta di documentazione ed integrazione di quanto già agli atti del Consiglio di Bacino ai gestori Veritas S.p.A. e Asvo S.p.A. del 12 settembre 2023, prot. 878/2023, per la trasmissione di ulteriore documentazione per la redazione della Relazione di cui trattasi;

Vista

- le note integrative prot 951/2023 e 955/2023 del 16.10.2023 rispettivamente pervenute dal gestore ASVO S.p.A. e Veritas S.p.A.;
- la Relazione ex art. 30 del d.lgs. 201/2022 predisposta dal Direttore, allegato A al presente provvedimento per costituirne parte integrante e sostanziale, con la quale si recepisce la documentazione trasmessa dai gestori e si effettua la ricognizione periodica, ai sensi dell'art 30 del D. Lgs. 201/2022, della gestione del servizio di gestione dei rifiuti urbani per l'anno 2022 nel Bacino Venezia;

Richiamata inoltre

- la delibera n. 12 del 25 ottobre 2023 dell'assemblea di Bacino con cui si concede il nulla osta del Consiglio di Bacino all'operazione di affitto a VERITAS S.p.A. e successivo trasferimento in proprietà del ramo d'azienda di ASVO S.p.A. relativo alla gestione dei rifiuti urbani;

Ritenuto

- di approvare la Relazione ex art. 30 del D.Lgs. n. 201/2022 predisposta dal Direttore, come riportata nell'Allegato A alla presente deliberazione, con la quale si effettua la ricognizione periodica della gestione del servizio di gestione dei rifiuti urbani per l'anno 2022 nel Bacino Venezia;
- di incaricare il Direttore per la pubblicazione della Relazione di cui al punto precedente sul sito istituzionale dell'Ente e per il suo invio agli Enti preposti;
- alquanto auspicabile che nel percorso di aggregazione gestionale possano essere valorizzate le eccellenze di entrambe le aziende in un'ottica di miglioramento complessivo della gestione e di un innalzamento della qualità del servizio, sia in termini tecnici che contrattuali.

Dato atto dell'acquisizione dei pareri previsti dalla vigente normativa;

Tutto ciò premesso e considerato

L'ASSEMBLEA DI BACINO

DELIBERA

1) di approvare, per quanto indicato in premessa parte integrante del presente provvedimento, la Relazione ex art. 30 del D.Lgs. n. 201/2022 predisposta dal Direttore, come riportata nell'Allegato A alla presente deliberazione, con la quale si effettua la ricognizione periodica della gestione del servizio di gestione dei rifiuti urbani per l'anno 2022 nel Bacino Venezia;

1) di incaricare il Direttore per la pubblicazione della Relazione di cui al punto precedente sul sito istituzionale dell'Ente e per il suo invio agli Enti preposti;
2) di dare mandato al Direttore di supportare i gestori nel percorso di aggregazione gestionale, valorizzando le eccellenze di entrambe le aziende in un'ottica di miglioramento complessivo della gestione e di un innalzamento della qualità del servizio, sia in termini tecnici che contrattuali.

Visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria ex art. 151 co. 4 del D.Lgs. 267/2000.

IL DIRETTORE
Luisa Tiraoro
(Firmato digitalmente)

Parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica ex art. 49, D.Lgs. 267/2000, attestando la conformità alla normativa vigente, allo Statuto ed ai Regolamenti.

IL DIRETTORE
Luisa Tiraoro
(Firmato digitalmente)

La votazione viene svolta per appello nominale e voto palese, gli scrutatori accertano l'esito della votazione palese, che viene proclamato dal Presidente, nei seguenti termini:

Presenti	29
Votanti	29
Astenuti	2 Cinto Caomaggiore; San Michele al Tagliamento
Favorevoli	27
Contrari	nessuno

Letto e sottoscritto,

IL PRESIDENTE DELL'ASSEMBLEA	IL SEGRETARIO
Firmato digitalmente	Firmato digitalmente
Claudio Grosso	Luisa Tiraoro

Il documento firmato digitalmente in originale è conservato presso la sede dell'Ente.

Veritas s.p.a. - Santa Croce, 489 - 30135 Venezia (VE) - tel. 041 7291111 - fax 041 7291110
capitale sociale € 145.397.150 int. vers. - C.F. - P. Iva e n. iscrizione R.I. di Venezia 03341820276 - *PEC: protocollo@cert.gruppoveritas.it*
info@gruppoveritas.it **www.gruppoveritas.it** gruppoveritas @gruppoveritas gruppoveritas Gruppoveritas

SISTEMA DI CONTROLLO E MONITORAGGIO ECONOMICO FINANZIARIO DI VERITA SPA

Quadro generale.

La seguente relazione ha lo scopo di fornire una descrizione sintetica del sistema di controllo e monitoraggio delle grandezze economiche e finanziarie della società Veritas Spa, funzionale all'analisi dell'andamento della gestione.

L'attività di monitoraggio dei fattori aziendali relativi all'equilibrio economico e finanziario è svolta nel gruppo Veritas attraverso un processo composito e continuo; composito perché riguarda più funzioni aziendali e continuo perché è realizzato sistematicamente e costantemente.

L'attività è sviluppata sia in ottica prospettica, attraverso la proiezione e la rappresentazione dei dati economici e patrimoniali alla data di chiusura dell'esercizio, che consuntiva, anche per periodi infrannuali.

Allo scopo la società si è dotata stabilmente di una apposita e adeguata struttura aziendale denominata "Amministrazione Finanza Pianificazione e Controllo" che fa capo alla "Direzione Finanza Controllo Sistemi Informativi di Gruppo", la quale si articola in uffici che presiedono alle funzioni di Pianificazione economico finanziaria di medio e lungo periodo, Budget e controllo di gestione, Gestione e controllo di tesoreria, Contabilità e bilancio, Amministrazione delle società controllate.

Tali uffici e attività sono funzionalmente integrati con tutte le altre funzioni aziendali le quali, alimentando in continuo il sistema transazionale aziendale con le informazioni gestionali necessarie, supportano le disponibilità di dati di natura economica e tecnica che consentono il monitoraggio e controllo economico e finanziario della gestione.

Processi di monitoraggio.

a) Profilo economico

Con la parola economico ci si riferisce al monitoraggio della redditività aziendale seguendo una articolazione molto estesa, rappresentata da un sistema ampio e profondo di contabilità analitica, che accoglie i valori contabili di costo e ricavo, a livello di unità elementare, determinando i rispettivi conti economici li raggruppa per unità organizzativa o attività operativa, aggregando poi tali dati, in unità via via più complesse, fino a monitorare ogni tipo di responsabilità organizzativa (attività, servizio, ufficio, direzione, comparto, azienda)

Il processo di monitoraggio si esplica quindi con la realizzazione ed utilizzo degli strumenti di reporting, che sono:

- Budget annuale gestionale
- Consuntivazione trimestrale

- Preconsuntivazione periodica (previsione dei risultati dell'anno)
- Flash report mensile

Il Budget viene gestito dal centro di responsabilità che ha il governo delle risorse assegnate a tutti i centri di profitto di sua pertinenza.

Il Conto Economico nel sistema del gruppo Veritas si può ottenere a livello di

- Società
- Divisione
- Servizio
- Centro di profitto
- Commessa
- Centro di costo
- Comparto

Conseguentemente il Conto Economico per Servizio si può ottenere anche a livello di business (acqua, rifiuti, ect.).

Per tutti i livelli di analisi si può estrarre un Conto Economico fino al livello di margine operativo (solo costi diretti); il full costing è extracontabile.

Nel sistema transazionale di Sap, i report di Conto Economico possono

a) essere estratti a livello di Società, Servizio, fino al singolo oggetto di costo/ricavo (Centro di Costo, Commessa, Centro di Profitto, Comparto)
b) essere estratti confrontando, ad esempio, i dati relativi a
   - Consuntivo anno precedente
   - Consuntivo anno in corso
   - Budget anno in corso
   - Scostamenti (assoluti e relativi)
c) evidenziare i dati in forma sintetica e di dettaglio con navigazione automatica fino alla singola registrazione contabile e voci di costo/ricavo aggregabili.

La struttura del conto economico di Veritas non è solo civilistica, ma soprattutto gestionale, cioè basata su una riclassificazione dei conti specifica, che tiene conto della realtà aziendale per consentire un'analisi gestionale per singole macro-attività e processi produttivi.

b) Profilo monetario

Con la parola monetario ci si riferisce al monitoraggio della liquidità aziendale, cioè delle risorse di cassa necessarie a rispettare gli impegni di pagamento nell'immediato e nel breve termine (12 mesi).

Il processo di monitoraggio si esplica quindi con la realizzazione ed utilizzo degli strumenti di reporting, che sono:

- Budget annuale di tesoreria
- Consuntivazione settimanale di tesoreria
- Preconsuntivazione rolling di tesoreria

Tale attività, che considera e analizza gli impegni e le fonti finanziarie conseguenti alla gestione aziendale, consente di rappresentare gli effetti prospettici di medio-breve periodo sui flussi e saldi di tesoreria e di anticipare e gestire eventuali fabbisogni, anche pianificando il ricorso a contratti di finanziamento o altre forme di sostegno di natura finanziaria la dove necessario.

c) Profilo di finanziario

Con la parola finanziario ci si riferisce al monitoraggio del livello di indebitamento sostenibile a livello di sia di holding che di gruppo, al fine di rispettare gli impegni di pagamento nel medio termine (oltre 12 mesi, fino a 36 mesi) e il livello di covenants finanziari assunti come impegno nei confronti dei soggetti finanziatori.

Il processo di monitoraggio si esplica quindi con la realizzazione ed utilizzo degli strumenti di reporting, che sono:

- Business plan pluriennale della holding
- Business plan pluriennale del gruppo
- Consolidato di budget con riferimento ai key covenants
- Preconsuntivazione del consolidato di budget con riferimento ai key covenants

Conclusione.

L'insieme delle attività sopra descritte costituisce il sistema di pianificazione e controllo adottato da Veritas Spa, strumento fondamentale che consente di monitorare l'andamento e la sostenibilità economico e finanziaria della gestione, di verificare la tendenza rispetto ad obiettivi e target di performance, di fornire agli amministratori e ai vari stakeholders le informazioni necessarie per il monitoraggio.

Tale sistema risulta ulteriormente necessario per definire i piani d'azione che i diversi manager a capo dei vari centri di responsabilità devono elaborare per raggiungere gli obiettivi strategici di breve e medio - lungo periodo e di introdurre eventuali azioni correttive

Venezia, 23 ottobre 2023

Massimiliano Hiche
Veritas SpA
Direttore Finanza e controllo
24.10.2023 10:28:59
GMT+01:00

VERITAS
Direttore Finanza, Controllo,
Sistemi informativi di Gruppo
Massimiliano Hiche

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

Allegato A

Tabella 1 - Macro-indicatori di qualità tecnica di cui alla deliberazione 917/2017/R/IDR, come aggiornata dalla deliberazione 639/2021/R/IDR, per il gestore Veritas S.p.A. operante nell'A.T.O. Laguna di Venezia

Veritas S.p.A.						
Macro-indicatori di qualità tecnica		**Valore 2021**	**Classe 2021**	**Obiettivo 2022**	**Obiettivo 2023**	**Interventi specifici programmati per il perseguimento degli obiettivi**
M1 - Perdite idriche	M1a - Perdite idriche lineari *(perdite totali rapportate alla lunghezza della rete, includendo anche la lunghezza degli allacci)*	19,50 mc/km/gg	C	Riduzione del 4% del valore di M1a	Riduzione del 4% del valore di M1a	▪ Rinnovo e potenziamento di condotte adduttrici esistenti ▪ Realizzazione di nuove condotte di adduzione sublagunari di collegamento alla "Nuova centrale di sollevamento dell'acquedotto di Venezia e Chioggia sull'isola nuova del Tronchetto" ▪ Cartografia delle reti idriche, modellazioni e verifiche idrauliche ▪ Sostituzione dei misuratori
	M1b - Perdite idriche percentuali *(perdite totali rapportate al volume complessivo in ingresso nel sistema di acquedotto)*	40,87%				
M2 - Interruzioni del servizio *(somma delle durate delle interruzioni programmate e non programmate annue, tenuto conto della quota di utenti finali interessati dall'interruzione stessa)*		0,41 ore/anno	A	Mantenimento	Mantenimento	▪ Potenziamento di diversi impianti di accumulo e pompaggio ▪ Realizzazione di nuovi serbatoi di accumulo ▪ Realizzazione della Centrale Tronchetto, lotto 1
M3 - Qualità dell'acqua erogata	M3a - Incidenza delle ordinanze di non potabilità	0,000%	A	Mantenimento	Mantenimento	▪ Adeguamento e potenziamento di taluni impianti di potabilizzazione ▪ Realizzazione di sistemi di trattamento presso i campi pozzi che attingono acque di qualità inadeguata
	M3b - Tasso di campioni non conformi	0,22%				
	M3c - Tasso di parametri non conformi	0,01%				
M4 - Adeguatezza del sistema fognario	M4a - Frequenza degli allagamenti e/o sversamenti da fognatura	1,23/100 km	E	Riduzione del 10% del valore di M4a	Riduzione del 10% del valore di M4a	▪ Risanamento e sostituzione di reti fognarie in condizioni fisiche ammalorate ▪ Potenziamento dei sistemi di sollevamento dei reflui ▪ Adeguamento degli scaricatori di piena
	M4b - Scaricatori di piena da adeguare alla normativa vigente	85,20%				
	M4c - Scaricatori di piena da controllare	43,32%				

Veritas S.p.A.					
Macro-indicatori di qualità tecnica	**Valore 2021**	**Classe 2021**	**Obiettivo 2022**	**Obiettivo 2023**	**Interventi specifici programmati per il perseguimento degli obiettivi**
M5 - Smaltimento fanghi in discarica *(quota di fanghi di depurazione in tonnellate di sostanza secca smaltita in discarica)*	38,42%	D	Riduzione del 5% del quantitativo totale di fanghi di depurazione tal quali smaltito in discarica	Riduzione del 5% del quantitativo totale di fanghi di depurazione tal quali smaltito in discarica	▪ Realizzazione di un impianto di essiccamento dei fanghi
M6 - Qualità dell'acqua depurata *(tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata)*	2,05%	B	Riduzione del 10% del valore di M6	Riduzione del 10% del valore di M6	▪ Adeguamento e potenziamento di taluni impianti di depurazione

Tabella 2 - Macro-indicatori di qualità contrattuale di cui alla deliberazione 655/2015/R/IDR, come integrata dalla deliberazione 547/2019/R/IDR, per il gestore Veritas S.p.A. operante nell'A.T.O. Laguna di Venezia

Veritas S.p.A.				
Macro-indicatori di qualità contrattuale	**Valore 2021**	**Classe 2021**	**Obiettivo 2022**	**Obiettivo 2023**
MC1 - Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	99,176%	A	Mantenimento	Mantenimento
MC2 - Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio	97,983%	A	Mantenimento	Mantenimento

CONSIGLIO di BACINO
LAGUNA DI VENEZIA
Ambito Territoriale Ottimale per il servizio idrico integrato

RELAZIONE DI ACCOMPAGNAMENTO - QUALITÀ TECNICA
Anno raccolta 2022

Indice

Premessa **2**
1 Caratteristiche della gestione e del territorio **3**
1.1 Perimetro della gestione e servizi forniti 3
1.2 Caratteristiche del territorio 7
1.3 Quadro Normativo Regionale e speciale di riferimento 10
2 Prerequisiti **11**
3 *Standard* generali di qualità tecnica **12**
3.1 M1 – perdite idriche 12
3.2 M2 – interruzioni del servizio 15
3.3 M3 – qualità dell'acqua erogata 16
3.4 M4 – adeguatezza del sistema fognario 18
3.5 M5 – smaltimento fanghi in discarica 20
3.6 M6 – qualità dell'acqua depurata 22
4 *Standard* specifici di qualità tecnica **23**
4.1 Standard specifico S1 23
4.2 Standard specifico S2 23
4.3 Standard specifico S3 23
5 Ulteriori elementi informativi **24**

CONSIGLIO di BACINO LAGUNA DI VENEZIA
Ambito Territoriale Ottimale per il servizio idrico integrato

Premessa

La presente relazione costituisce atto funzionale al commento e alla descrizione dei dati trasmessi all'Autorità, secondo quanto previsto dal comma 8.2 della deliberazione 917/2017/R/IDR[1], al fine della valutazione degli obiettivi di qualità tecnica sottesi ai macro-indicatori ammessi al meccanismo di incentivazione per il biennio 2020-2021.

Preso atto della dichiarazione del legale rappresentate del Gestore Veritas attestante la veridicità dei dati rilevanti ai fini della disciplina dalla qualità tecnica, nel seguito si illustrano sinteticamente gli esiti dell'attività - compiuta dall'Ente di governo dell'ambito (Consiglio di Bacino Laguna di Venezia) - di verifica e validazione delle informazioni fornite dal Gestore medesimo.

Facendo riferimento alla richiesta del Consiglio di Bacino Laguna di Venezia con nota prot. 95 del 25 gennaio 2022, alla mail del 21 marzo 2022 e al sollecito del 30 marzo 2022 (ns prot. 446/2022) Veritas S.p.A. ha inviato con nota prot. 32238 del 14.04.2022 (prot. Consiglio di Bacio 531/2022) la seguente documentazione:

- file Excel "RQTI_2022";
- registri macro-indicatori (dati 2020);
- registri macro-indicatori (dati 2021);
- altri dati/informazioni ritenuti utili per il migliore inquadramento del set documentale.

In data 21 aprile 2022 è stata convocata una riunione con il Gestore Veritas S.p.A. per un confronto sui dati e le informazioni fornite in quanto dall'analisi della documentazione già inviata con nota prot. Veritas 32238 del 14.04.2022 emergevano alcune incompletezze e apparenti incongruenze.

In data 27 aprile 2022 (con protocollo Veritas S.p.A. n.35330 del 27.04.2022, ns. prot. n.582 del 28.04.2022), in seguito alla riunione tecnica di confronto effettuata con il Gestore, è stata inviata la documentazione definitiva:

- File Excel *RQTI_2022* rinominato *RQTI_2022 27.04.2022.xlsx*;
- Registri completi macro-indicatori (dati 2020);
- Registri completi macro-indicatori (dati 2021);
- Relazione di accompagnamento - Qualità tecnica;
- Dichiarazione di veridicità dei dati e di ottemperanza agli obblighi di cui al D. Lgs.31/2001 e copia CI legale rappresentante.

L'analisi della "congruità dei dati" è stata effettuata confrontano i dati inseriti nei fogli del file Excel *RQTI_2022 27.04.2022* inviato da Veritas S.p.A. con i dati relativi ad annualità precedenti o a banche dati in possesso dell'Ente di Governo d'Ambito (tipo GIS, dati utilizzati ai fini tariffari, ecc.).

L'analisi della "coerenza dei dati" RQTI è stata effettuata confrontando i valori comunicati da Veritas come riportati nel file *RQTI_2022 27.04.2022.xlsx* con i dati contenuti nei Registri relativi ai macro-indicatori richiesti. I registri M1 di processo 2020-2021 sono stati sostituiti da Veritas in data 29.04.2022 per sopperire a errori tipografici di editing rilevati da Consiglio di Bacino (prot. Veritas n. 36150, nostro prot. n. 609).

[1] Deliberazione 917/2017/R/IDR e il relativo Allegato A recante "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)".

CONSIGLIO di BACINO
LAGUNA DI VENEZIA
Ambito Territoriale Ottimale per il servizio idrico integrato

1 Caratteristiche della gestione e del territorio

1.1 Perimetro della gestione e servizi forniti

Nel quadro di una attività finalizzata ad un progressivo superamento del frazionamento delle gestioni esistenti, il legislatore, con il D.L. 133/2014 e con L. 190/2014 ha introdotto alcune novità di rilievo al D.lgs.152/2006 che per sommi capi si richiamano:

a) obbligo per gli enti locali di partecipare all'ambito territoriale individuato dalla Regione di riferimento;

b) principio di unicità della gestione a livello di ambito territoriale;

c) principio di progressivo superamento in caso di pluralità di gestioni all'interno dell'ambito.

Per quanto concerne il Consiglio di Bacino Laguna di Venezia, tutti e 36 i Comuni appartenenti all'ambito hanno deliberato l'adesione al Consiglio di Bacino e sottoscritto la relativa convenzione.

L'ambito è costituito da complessivamente da 36 Comuni di cui 29 in Provincia di Venezia e 7 in Provincia di Treviso.

In provincia di Treviso:
Cessalto - Mogliano Veneto - Morgano - Preganziol - Quinto di Treviso - Zenson di Piave - Zero Branco.

In provincia di Venezia:
Campagna Lupia - Campolongo Maggiore - Camponogara - Caorle - Cavallino Treporti - Ceggia - Chioggia - Dolo - Eraclea - Fiesso d'Artico - Fossalta di Piave - Fossò - Jesolo - Martellago - Mira - Mirano - Musile di Piave - Noale - Noventa di Piave - Pianiga - Salzano - San Donà di Piave - Santa Maria di Sala - Scorzè - Spinea - Stra - Torre di Mosto - Venezia – Vigonovo.

In merito alla gestione, il territorio del Consiglio di Bacino, per effetto dell'allargamento da 25 a 36 Comuni deliberato dalla Regione Veneto con D.G.R. 856 del 04.06.2013, fino a novembre 2017 era caratterizzato dalla presenza di due gestori:

- Veritas S.p.A. per il territorio dei 25 Comuni originariamente appartenenti al Consiglio di Bacino;
- A.S.I. S.p.A. per il territorio degli 11 Comuni aggregati a seguito della riperimetrazione dei confini d'ambito.

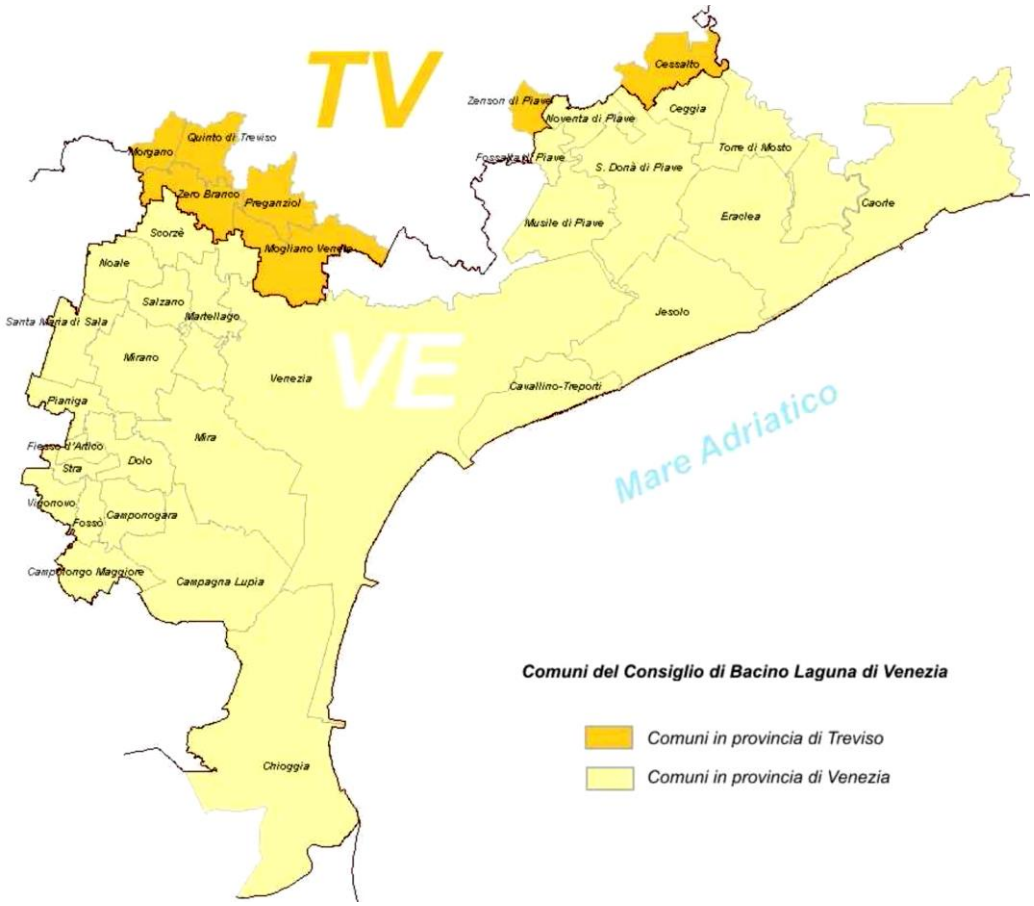


Figura 1 – ATO Laguna di Venezia – Comuni serviti

In merito alla volontà del legislatore di addivenire ad unicità nella gestione, si rileva innanzitutto che l'ambito "Laguna di Venezia" si è storicamente caratterizzato da una volontà degli enti partecipanti di addivenire a forme che consentissero il superamento della pluralità di gestioni. A metà degli anni 2000, infatti, l'ambito era caratterizzato dalla presenza di 4 diversi gestori che per effetto di progressive azioni societarie sono confluite nell'unico Gestore Veritas S.p.A., arrivando quindi ancora a fine anni 2000 ad avere, nell'ambito di riferimento, la presenza di un unico Gestore.

Con la riperimetrazione citata e l'allargamento agli 11 Comuni del Veneto orientale, il Consiglio di Bacino ha provveduto ad affidare ad A.S.I. S.p.A., società partecipata dagli 11 Comuni, il servizio idrico integrato nel territorio degli stessi 11 Comuni, con affidamento di durata a tutto il 31.12.2018 al fine di uniformarsi alla scadenza del Gestore Veritas S.p.A.

VERITAS S.p.A., in considerazione delle disposizioni normative vigenti e degli indirizzi del Consiglio di Bacino nonché degli Enti locali azionisti, ha intrapreso e concluso a fine 2017 un percorso di integrazione con ASI S.p.A. per quanto riguarda il servizio idrico integrato in coerenza anche con il Piano di razionalizzazione delle partecipazioni societarie direttamente o indirettamente possedute dagli EE.LL. ai sensi dell'art.1 comma 611 della L. 23 dicembre 2014 n.190.

In data 22.05.2017 è stato sottoscritto tra Veritas S.p.A. e gli enti locali soci di ASI S.p.A. un contratto di permuta di azioni, all'esito del quale Veritas S.p.A. è diventata titolare dell'8,688% del capitale sociale di ASI S.p.A.. Successivamente in data 01.06.2017 a seguito di deliberazione dell'assemblea straordinaria di Veritas S.p.A. di aumento del capitale sociale, di cui una parte riservata agli enti locali

soci di ASI S.p.A., mediante conferimento in natura, Veritas S.p.A. è divenuta titolare del 100% del capitale sociale e quindi socio unico di ASI S.p.A..

Il Consiglio di Bacino ha inoltre provveduto entro il 31.12.2018 (delibera di Assemblea n. 20 del 13.12.2018) nel rispetto delle normative vigenti, e con riferimento all'atto di indirizzo politico dell'Assemblea dei Sindaci del Consiglio di Bacino, a garantire la prosecuzione dell'affidamento della gestione al soggetto originato dalla fusione di ASI e Veritas con decorrenza dal 01.01.2019 fino al 31.12.2038.

Per quanto esposto, nell'Ambito Territoriale Ottimale "Laguna di Venezia" ai sensi del D. Lgs.152/2006 art.172 la società Veritas S.p.A. opera in qualità di Gestore unico giusto affidamento in-house deliberato con provvedimento di Assemblea dei Sindaci richiamato nel precedente paragrafo.

Con provvedimento del 15.02.2022 (protocollo n. 0011374 del 16.2.2022) ANAC ha accettato la richiesta inoltrata dal Consiglio di Bacino Laguna di Venezia di iscrizione nell'elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie società in-house di cui all'articolo 192 del D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50.

Il Gestore Veritas S.p.A., in virtù di quanto sopra riportato, gestisce pertanto i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione in tutti i 36 Comuni dell'Ambito Territoriale Ottimale Laguna di Venezia con la particolarità di due Comuni (Zero Branco e Morgano) in cui vengono erogati i soli servizi di fognatura e depurazione in quanto le utenze sono tutte dotate di pozzo privato per l'approvvigionamento idropotabile, e la specificità del Centro Storico e delle Isole di Venezia per i servizi di fognatura e depurazione.

Per quanto riguarda la particolarità relativa al servizio di fognatura e depurazione del Centro Storico e delle Isole di Venezia è indispensabile richiamare il corpus giuridico delle varie norme che costituiscono la Legislazione Speciale per Venezia tutt'ora vigente; in particolare le leggi più importanti, al netto di provvedimenti integrativi e corollari, sono le seguenti:

- Legge 16 aprile 1973, n. 171 - "Interventi per la salvaguardia di Venezia" (cd "1^ Legge Speciale");
- Legge 29 novembre 1984, n. 798 - "Nuovi interventi per la salvaguardia di Venezia" (cd "2^ Legge Speciale");
- Legge 5 febbraio 1992, n. 139 – "Interventi per la salvaguardia di Venezia e della sua Laguna" (cd 3^ Legge speciale);
- Legge 5 aprile 1990, n. 71 come integrata e modificata dalla Legge 31 maggio 1995, n. 206 "Interventi urgenti per il risanamento e l'adeguamento dei sistemi di smaltimento delle acque usate e degli impianti igienico-sanitari dei centri storici e nelle isole di Venezia e di Chioggia";
- Legge regionale 27 febbraio 1990, n. 17 "Norme per l'esercizio delle funzioni di competenza regionale per la salvaguardia e il disinquinamento della laguna di Venezia e del bacino in essa scolante" e ss.mm. e ii.;
- Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152, Parte Terza art. 91, c. 3.

In virtù delle norme richiamate (Legge 5 aprile 1990, n. 71 e Legge regionale 27 febbraio 1990, n. 17) rientra tra le competenze del Comune di Venezia la gestione del sistema fognario e depurativo delle zone definite come Centro Storico e Isole e sono di competenza del Comune di Venezia e della Regione la progettazione degli interventi volti al disinquinamento e alla Regione Veneto la realizzazione degli stessi (Legge 5 febbraio 1992, n. 139 art. 5).

La Legge n. 206 del 1995 (art. 1 comma 4 bis) - facente parte del corpo giuridico della Legislazione Speciale - ha inoltre stabilito che per l'autorizzazione degli scarichi civili e produttivi siano versati appositi canoni al Comune di Venezia a decorrere dal 1 gennaio 1995 per ottemperare ai fini della legge intitolata *"Interventi urgenti per il risanamento e l'adeguamento dei sistemi di smaltimento delle acque usate e degli impianti igienici sanitari dei centri storici e nelle isole di Venezia e Chioggia"*.

Il presupposto dell'obbligo di pagamento del canone di depurazione L. 206/1995 è l'effettivo scarico delle acque bianche e nere nei rii o nelle opere di collettamento pubbliche non dotate di impianto di depurazione finale.

L'Assemblea d'Ambito ha approvato in data 21 dicembre 2003 la prima Convenzione per la regolazione dello svolgimento del Servizio Idrico Integrato dell'AATO (Ora Consiglio di Bacino) Laguna di Venezia sottoscritta dalle parti in data 19.10.2004 e su indicazione del Comune di Venezia nello schema di Convenzione citata è stata approvata l'esplicita esclusione dall'oggetto della Convenzione medesima di tutte le attività svolte in applicazione della L. 206/1995, come già scritto legge istituita per regolare gli interventi urgenti per il risanamento e l'adeguamento dei sistemi di smaltimento delle acque e degli impianti igienico sanitari nei centri storici e nelle Isole dei Comuni di Venezia e Chioggia.

Tale attività è stata esclusa poiché il Comune di Venezia riteneva che non rientrasse nella definizione di servizio idrico integrato introdotta con L. 36/1994 (Legge Galli) poi abrogata dal D. Lgs. 152/2006.

Era stata comunque menzionata la possibilità di far rientrare gradualmente nelle competenze dell'Ente d'Ambito le aree del centro storico e delle isole in cui sarebbero state successivamente costruite le opere per il completamento del ciclo integrato delle acque, attualmente inesistenti in Venezia insulare.

Successivamente il Comune di Venezia con nota n. 139 del 11.02.2011 ha ribadito che la L. 206/1995 si qualifica come lex specialis e in quanto tale le sue norme prevalgono su quelle di diritto comune e che la specialità della legislazione appositamente dettata per Venezia è riconosciuta dallo stesso D. Lgs. 152/2006 che a titolo III, capo I (aree richiedenti specifiche misure di prevenzione dall'inquinamento e di risanamento), nell'individuare le aree sensibili fa salva la specificità di Venezia, statuendo all'art. 91.3 *"fermo restando quanto disposto dalla legislazione vigente relativamente alla tutela di Venezia"* e pertanto è competenza del Comune di Venezia e sono assoggettati al pagamento del canone tutti quegli utenti che versano le acque reflue in Laguna, anziché in una rete fognaria servita da un depuratore comunale rientrante nel SII.

Ad oggi tale modalità gestionale permane per gran parte dell'area Insulare della Città di Venezia (Centro Storico ed Isole) fatte salve alcune aree del Lido di Venezia afferenti a un impianto di depurazione gestito da Veritas.

Il complesso normativo sopra richiamato, quindi, definisce un quadro nel quale le competenze e le responsabilità delle decisioni in materia di politica di risanamento e adeguamento dei sistemi di smaltimento delle acque reflue e degli impianti igienico-sanitari del Centro Storico del capoluogo sono attribuite al Comune di Venezia (si veda a tal proposito anche l'art. 36 delle Norme Tecniche di Attuazione del Piano di Tutela delle Acque approvato dalla Regione Veneto).

In tale ottica, quindi, si dovrà procedere ad un necessario coordinamento con gli strumenti programmatori che il Comune di Venezia dovrà adottare/aggiornare in materia di programmazione e gestione del sistema fognario e depurativo afferente e a servizio del centro storico.

La vigente Convenzione per la regolazione dello svolgimento del Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale "Laguna Di Venezia", approvata con Deliberazione dell'Assemblea d'Ambito n. 20 del 13/12/2018 e sottoscritta con Veritas S.p.A. in data 20.12.2018, all'art. 4 "*Perimetro della attività affidate"* prevede:

- comma 6 *"Il Consiglio di Bacino e il Gestore danno atto che parte del territorio dell'ATO è soggetto al corpo normativo statale, e regionale derivato, che viene annoverato sotto la dicitura complessiva di Legislazione Speciale per Venezia.";*
- comma 7 *"Con riferimento anche al precedente comma, è escluso l'affidamento del servizio di fognatura e depurazione nell'ambito territoriale di applicazione della legge 31 maggio 1995 n. 206 del comune di Venezia, fermo restando che, a seguito della realizzazione nel centro storico e nelle isole del sistema fognario e di depurazione da parte del Comune di Venezia, il Consiglio di Bacino e il Gestore – di concerto con il Comune di Venezia - assumeranno le iniziative di rispettiva competenza per le aree progressivamente interessate dallo sviluppo delle infrastrutture purché non pregiudichino o alterino l'equilibrio economico-finanziario della gestione del servizio idrico integrato."*

1.2 Caratteristiche del territorio

Il territorio gestito da Veritas è costituito dall'Ambito Territoriale Ottimale (ATO) "Laguna di Venezia", ubicato nella porzione orientale della Regione Veneto, delimitata a Nord dai rilievi prealpini, a Sud dal Ffiume Adige, a Est dal mare Adriatico e dal Fiume Tagliamento e a Ovest dai Colli Euganei. L'ATO comprende 36 Comuni, dei quali 29 appartenenti alla Provincia di Venezia e 7 alla Provincia di Treviso, per una superficie complessiva di circa 1.867 km2 e una popolazione residente complessiva di circa 800.000 abitanti (il dato di popolazione residente servita PRA è pari a 764.770 abitanti).

Trattasi di un territorio dalla spiccata vocazione turistica, con circa 40.000.000 di presenze annue in strutture alberghiere ed extra alberghiere, escluse le seconde case che pure sono numerose nelle località balneari, richiamate dalla Città di Venezia e da un territorio balneare che si estende sull'Alto Adriatico da Chioggia a Caorle. È questa una delle macro-caratteristiche principali della gestione Veritas, con ricadute trasversali sull'intero Servizio Idrico Integrato in termini sia di infrastrutture modulari, sia di gestioni operative che si devono adattare con veloce flessibilità agli importanti flussi turistici e alla loro rapida variazione anche su scala settimanale.

Dal punto di vista urbanistico, il territorio si identifica quasi totalmente con l'intero perimetro della Città Metropolitana di Venezia più alcuni Comuni della zona sud della Provincia di Treviso. L'Area Metropolitana di Venezia si è sviluppata con caratteri diffusivi che, soprattutto negli anni Ottanta, hanno "smagliato" la rete dei centri storici consolidati. Ad eccezione della periferia suburbana di Mestre, gli altri centri della Città Metropolitana costituiscono un sistema policentrico che si distribuisce in maniera diffusa.

Di questo sistema di centralità diffusa fanno parte anche le attività insediate, sia quelle residenziali sia quelle economiche: le molte attività economiche, per la precisione, considerato il fortissimo

sviluppo economico che si è avuto nell'area del Nord-Est e basato principalmente sulle piccole imprese.

A questo sistema diffuso di insediamenti produttivi si affianca la Zona Industriale di Porto Marghera comprensiva del Porto Industriale e Commerciale e delle relative infrastrutture logistiche a servizio delle imprese e del Porto.

Il servizio idrico integrato su un modello territoriale così fatto, si traduce in reti idrauliche particolarmente estese, in rapporto agli abitanti serviti, e in una diffusa dislocazione di impianti. Oltre alle ricadute operative ed economiche sulla gestione e sulla manutenzione delle infrastrutture, questa espansione si ripercuote su alcuni indicatori gestionali: sicuramente sull'indicatore **M1b** (perdite idriche percentuali), ma anche sugli indicatori **M4a**, **M4b** e **M4c** a causa dell'estensione delle reti fognarie e della numerosissima presenza di sfioratori; nonché sugli indicatori **M5** e **M6** in relazione alla componente industriale concentrata a Porto Marghera e alle relative e interconnesse problematiche legate alla bonifica ambientale.

Il suddetto sistema urbano multipolare mantiene intatta la natura rurale di ampie aree del territorio metropolitano di Venezia, così come del resto del Veneto, ove rimangono intense le attività agricole e zootecniche, con note ricadute sulla qualità delle fonti di approvvigionamento (in particolare da fiume) e potenziale impatto sull'indicatore **M3** (qualità dell'acqua erogata). Nel caso dei pozzi ad uso idropotabile questi sono soggetti a pressioni ambientali dovute alla struttura indifferenziata dell'acquifero nella parte alta e mediana della pianura veneta in cui si genera la ricarica degli acquiferi utilizzati a valle da Veritas S.p.A.. Nel caso dei prelievi da fiume (Adige, Sile Livenza) poiché questi sono dislocati nella parte terminale delle aste fluviali, il prelievo subisce gli effetti del dilavamento degli inquinanti dai bacini a monte, nonché la risalita del cuneo salino dalla foce durante i periodi di prolungata siccità, con conseguente onere di trattamento e potabilizzazione.

Da un punto di vista della geomorfologia generale, il territorio è costituito da una pianura caratterizzata da minime escursioni altimetriche. Tra l'altro, gran parte del territorio in prossimità della linea di costa marina e lagunare risulta soggiacente alla quota di medio mare e quindi infrastrutturato con importanti opere di bonifica e di difesa idraulica.

A causa della giacitura piana dei terreni, la gestione del SII comporta importanti investimenti e costi gestionali relativi alle necessità di pompaggio prevalentemente per il servizio di fognatura e depurazione.

Le bassissime quote altimetriche e la ridotta profondità delle falde acquifere superficiali, inoltre, amplificano le problematiche relative alle acque parassite nelle reti fognarie, impattando anch'esse negativamente sul controllo dell'indicatore **M4a** (frequenza degli allagamenti e/o sversamenti da fognatura).

In tema di litologia dei terreni, si riscontra che le caratteristiche geomorfologiche dell'ambiente, unitamente alla sua antropizzazione storica, ha portato ad una caratterizzazione degli stessi che comporta non poche criticità in aree specifiche. Si riscontrano terreni con elevati valori di concentrazione per alcuni metalli riconducibili al fondo naturale. A tal proposito si citano alcuni studi specifici di ARPAV (es.: progetto ALiNa) che rilevano elevati valori di fondo naturale di metalli nelle acque di falda nel Bacino Scolante nella Laguna di Venezia (ad esempio: arsenico). Ne consegue che i fanghi provenienti dal ciclo di depurazione ricadente in quei siti presentano caratteristiche qualitative che complicano un loro riutilizzo in agricoltura, con conseguente penalizzazione del macro-indicatore **M5** (smaltimento fanghi in discarica).

Altre caratteristiche peculiari del territorio sono:

- *la Città storica di Venezia e le sue Isole*. Le prime opere acquedottistiche "moderne" su Venezia risalgono alla fine del XIX secolo. Sia il sistema di adduzione sia quello di distribuzione, che attualmente alimentano il Centro Storico di Venezia e le sue Isole, hanno un'età media che sfiora il secolo (e in alcuni casi lo supera). Inoltre, la natura dei sedimi di posa risulta particolarmente aggressiva, in particolare per l'elevato tenore di cloruri, causa un decadimento accelerato rispetto all'entroterra delle caratteristiche meccaniche dei materiali (si ricorda che buona parte delle condotte del sistema veneziano sono sub-lagunari). Ne consegue che particolarmente rilevanti sono le perdite idriche all'interno di questo territorio la cui fragilità è nota al mondo. Altrettanto noto è che le tecniche e le tecnologie adottabili per la posa e la manutenzione dei servizi a rete in Venezia Centro Storico e Isole non sono confrontabili con la terraferma, sia per motivi logistici e sia per motivi di pregio e conservazione dei monumenti (si ricorda che anche la pavimentazione lapidea è soggetta a vincolo). Considerando che le perdite idriche percentuali su Venezia Centro Storico e Isole ammontano a circa il 50%, a fronte di un indicatore generale per Veritas del 40,9% (valore 2021 calcolato con le modalità previste per il macro-indicatore **M1**), si ha evidenza di come questa realtà storico e artistica, unica al mondo, incida in modo determinante sugli indicatori **M1a** e **M1b**; in particolare risulta oltremodo difficile operare il controllo delle perdite idriche (stante la presenza di condotte poste sotto al fondale lagunare) e la manutenzione delle reti complessa per la presenza di pavimentazione storiche e pregiate, la difficoltà logistica dovuta alla presenza di canali, ponti e impossibilità di accesso con mezzi tradizionali che comporta un elevato costo degli interventi.
- *la Laguna di Venezia e il Bacino Scolante*, assoggettati a normativa speciale in tema di disinquinamento e salvaguardia. Si evidenzia, in particolare, il D.M. del 30.07.1999 (cd decreto "Ronchi-Costa") che definisce i "*Limiti agli scarichi industriali e civili che recapitano nella laguna di Venezia e nei corpi idrici del suo bacino scolante*". Dei quasi 90 mln di mc di reflui depurati annualmente da Veritas (per l'esattezza 89.563.391,04 mc/anno nel 2021), il 20% recapitano in Laguna di Venezia o nel suo Bacino Scolante, e sono quindi assoggettati al rispetto dei limiti Ronchi-Costa molto più restrittivi di quanto previsto dal Testo Unico Ambientale. Questo ha un impatto diretto sia sul macro-indicatore **M6** (qualità dell'acqua depurata), che sul macro-indicatore **M5** (smaltimento fanghi in discarica). La necessità di una depurazione molto più spinta sui reflui recapitanti nella Laguna di Venezia, infatti, comporta una qualità peggiorativa dei relativi fanghi prodotti per effetto della maggior rimozione degli inquinanti dalla fase liquida e, di conseguenza, una minor possibilità di utilizzo per smaltimento in agricoltura;
- *l'area industriale di Porto Marghera*, che si estende su circa 1.400 ettari e ospita importanti attività produttive legate soprattutto all'industria chimica. Gran parte di questi reflui recapita, insieme ad altre aree industriali dell'agglomerato fognario Mestre-Mirese, al depuratore di Fusina (impianto dimensionato per 400.000 A.E.), costituendo una significativa componente sul volume complessivo dei reflui in ingresso all'impianto. Questa componente industriale ha una ricaduta diretta sulla qualità dei fanghi prodotti dall'impianto di Fusina, che da molti anni, ormai, sono ritenuti non compatibili con la filiera agricola. Data la carenza di impianti di termovalorizzazione che possano fornire un alternativo sbocco in R a questi fanghi, e considerato che il depuratore di Fusina produce più del 40% dei fanghi totali del SII, si ottiene

una ricaduta decisamente negativa sul macro-indicatore **M5** (smaltimento fanghi in discarica) causata dal polo industriale di Porto Marghera;

- *il centro storico di Chioggia*, in parte assimilabile al Centro Storico di Venezia per quanto riguarda la complessità di manutenzione delle reti idriche e fognarie; inoltre l'elevato tenore di cloruri nei terreni e nelle acque di falda dell'agglomerato di Chioggia, oltre ad accelerare il deterioramento dei collettori e dei sollevamenti fognari (così come per l'acquedotto), impatta pesantemente sul macro-indicatore **M5** in quanto deteriora la qualità dei fanghi estratti dal depuratore di Chioggia, pari a circa il 10% dei fanghi totali del SII;
- *la costa veneta lungo il Mare Adriatico*, che si estende lungo le spiagge balneari di Chioggia, Pellestrina, Lido di Venezia, Cavallino Treporti, Jesolo, Eraclea e Caorle. Territorio identificato come area delicata ai fini della depurazione e particolarmente sensibile al riconoscimento delle Bandiere Blu. Come già detto, l'estesa presenza di Aree Sensibili comporta processi di depurazione più spinti con ricadute sia sul macro-indicatore **M6** (qualità dell'acqua depurata), che sul macro-indicatore **M5** (smaltimento fanghi in discarica). Infatti, la presenza di collettori fognari posti sotto al livello del medio mare, soprattutto per le zone limitrofe alla costa, comporta che eventuali intrusioni di acque parassite risultino inquinate dai cloruri, che inibiscono i normali processi depurativi comportando la necessità di adottare tecniche onerose dal punto di vista gestionale ed economico.

1.3 Quadro Normativo Regionale e speciale di riferimento

Note le normative di settore a livello europeo e nazionale, si riporta in questo paragrafo un elenco della principale normativa regionale o cosiddetta speciale di riferimento ad oggi vigente che ha impatto sulla regolazione della qualità tecnica.

Norme nazionali di Legge Speciale

- **Decreto del Ministro dell'ambiente di concerto con il Ministro dei lavori pubblici 30 luglio 1999** (Decreto Ronchi – Costa) *"Limiti agli scarichi industriali e civili che recapitano nella laguna di Venezia e nei corpi idrici del suo bacino scolante, ai sensi del punto 5 del decreto interministeriale 23 aprile 1998 recante requisiti di qualità delle acque e caratteristiche degli impianti di depurazione per la tutela della laguna di Venezia"*.

  Preme evidenziare come il cd Decreto Ronchi - Costa abbia introdotto limiti allo scarico particolarmente stringenti per gli impianti recapitanti in Laguna, con la introduzione di nuovi parametri analitici di controllo per i microinquinanti (per un totale di ben oltre 70 parametri analizzati); limiti difficilmente raggiungibili se non a valle di trattamenti di affinamento terziario particolarmente spinti. Tutto ciò si traduce in maggiori oneri di investimenti tecnologici e di gestione, nonché in ripercussioni sia sul macro-indicatore **M6** (qualità dell'acqua depurata), che sul macro-indicatore **M5** (smaltimento fanghi in discarica). La depurazione maggiormente spinta sull'ambiente veneziano, infatti, porta a maggiori produzioni dei fanghi con caratteristiche qualitative critiche, e quindi di difficile riutilizzo.

Leggi e Delibere regionali

- **D.C.R. n. 107 del 05 novembre 2009** *"Piano di Tutela delle Acque"* che costituisce uno specifico piano di settore ai sensi dell'art. 121 del D. Lgs. 152/2006, successivamente aggiornato fino alle ultime modifiche della D.G.R.V. n. 1170 del 17 luglio 2021.

  L'art. 12 delle Norme Tecniche di Attuazione al PTA individua le Aree Sensibili. Tra queste, oltre alla Laguna di Venezia, soggetta – come visto – a normativa speciale, vengono identificate "le acque costiere del mare Adriatico e i corsi d'acqua ad esse afferenti per un tratto di 10 km dalla linea di costa misurati lungo il corso d'acqua stesso".

  Ne deriva che, ai sensi degli artt. 12 e 25 delle citate norme tecniche di attuazione al PTA, gran parte degli agglomerati fognari gestiti da Veritas S.p.A. sono assoggettati alla normativa sulle aree sensibili, e i depuratori in essi insistenti sono soggetti a trattamenti spinti ai fini anche dell'abbattimento di fosforo e azoto. Tale densità di aree sensibili nel territorio gestito comporta ricadute sui citati macro-indicatori **M5** e **M6.**

  Per quanto attiene agli sfioratori fognari, o scaricatori di piena, il PTA traccia indicazioni specifiche all'art. 33 delle Norme Tecniche di Attuazione. Oltre alle previsioni sui gradi di diluizione stabilite dal comma 1, rispettate dalla quasi totalità degli sfioratori gestiti da Veritas, al comma 4 viene prescritto quanto segue: *"Gli sfioratori di piena devono essere dotati, prima dello sfioro, almeno di una sezione di abbattimento dei solidi grossolani e, ove possibile, anche di una sezione di abbattimento dei solidi sospesi sedimentabili. […]"*.

  Questa prescrizione penalizza in maniera determinante il calcolo dell'indicatore **M4b** (adeguatezza normativa degli scaricatori di piena), in quanto pochi sfioratori sono muniti di sistemi di grigliatura che permettano l'abbattimento dei solidi grossolani.

  Si evidenzia, tra l'altro, che la prescrizione in argomento è stata introdotta a fine 2015 e potrà essere totalmente ottemperata, da parte del Gestore, solo con investimenti corposi a lungo termine, come tra l'altro già previsto negli strumenti di programmazione degli interventi.

- **D.G.R. n. 1955 del 23 dicembre 2015** "*Revisione degli agglomerati individuati, ai sensi della Direttiva 91/271/CEE, D.Lgs. 152/2006 e Piano di Tutela delle Acque, con D.G.R. n. 3856 del 15/12/2009".*

  Per gli agglomerati di Venezia Centro Storico e Isole (25002 Burano, 25008 Murano, 25011 Venezia, 28063 S. Elena) la competenza è del Comune di Venezia per effetto delle Leggi Speciali per Venezia. In quegli agglomerati il servizio di fognatura e depurazione è fuori del perimento del SII gestito da Veritas. Il quantum pagato è un canone (non una tariffa) determinata in base alla L. 206/95. Di fatto gli utenti di quel territorio ricevono dal SII solo il servizio di acquedotto, come anche riportato dall'art. 4 commi 6 e 7 della convenzione per l'erogazione del SII nell'Ambito Territoriale Ottimale "Laguna di Venezia" già richiamati in precedenza.

2 Prerequisiti

Si conferma il rispetto dei Prerequisiti anche per il biennio 2020 – 2021.
Con riferimento al prerequisito "Disponibilità e affidabilità dei dati di qualità tecnica", con l'ultimo invio dei dati (con protocollo Veritas S.p.A. n. 35330 del 27.04.2022, ns. prot. n. 582 del 28.4.2022 come integrato da prot. Veritas n. 36159 - ns prot. N. 609 - del 29.04.2022) si riscontra il rispetto dei criteri enunciati al comma 23.1 della RQTI:

- completezza dei dati forniti rispetto a quelli complessivamente richiesti;
- correttezza della compilazione, intesa come assenza di dati palesemente errati;
- congruità dei valori, fatte salve le osservazioni di cui ai successivi paragrafi, anche sulla base dei confronti con le altre fonti informative disponibili;
- certezza dei dati in termini di incidenza di componenti stimate e di componenti effettivamente rilevate sul totale per ciascun dato comunicato.

Le modalità operative di verifica sono state indicate in premessa e nei capitoli dei relativi macro-indicatori.

3 *Standard* generali di qualità tecnica

Per ciascun macro-indicatore, nel paragrafo di competenza, verranno:

- riepilogati classi e obiettivi in ciascun anno considerato;
- specificati i criteri di dettaglio adottati per la determinazione del macro-indicatore;
- evidenziate considerazioni rilevanti e motivata l'eventuale mancanza di disponibilità di alcuni dati;
- motivata la valutazione sul raggiungimento o meno dell'obiettivo per gli anni 2020 e 2021 risultante dal calcolo nella specifica sezione del file RQTI_2022.

3.1 M1 – perdite idriche

In riferimento all'indicatore M1 si fa presente che i principali volumi di scambio sono correlati, per le annualità di interesse, con l'infrastruttura regionale denominata SAVEC, avendo Veritas provveduto all'acquisto di porzioni di infrastruttura nel corso degli anni 2020 e 2021.
Si riportano in tabella i soggetti con i quali avvengono scambi (in ingresso e/o in uscita) di volumi di acqua e le relative quantità:

Anno 2020

Gestore/Sistema	**Metri cubi acquistata**	**Metri cubi ceduta**
SAVEC (Sistema Acquedotto Veneto Centrale)	5.628.947	0
Piave Servizi S.p.A.	38.263	0
Rete Antincendio dedicata (Centro Storico Venezia)	0	10.864
Livenza Tagliamento Acque S.p.A.	0	2.765
TOTALE	**5.667.210**	**13.629**

Anno 2021

Gestore/Sistema	**Metri cubi acquistata**	**Metri cubi ceduta**
SAVEC (Sistema Acquedotto Veneto Centrale)	8.629.335	0
Piave Servizi (Centro Storico Venezia)	31.560	0
Rete Antincendio dedicata (Centro Storico Venezia)	0	6.031
Livenza Tagliamento Acque S.p.A.	0	0

TOTALE	**8.660.895**	**6.031**

Le perdite di trattamento misurate (WLT1) sono state incluse nei volumi in uscita (ΣWOUT) e sono state misurate per differenza (WA6-WA8) tra l'acqua in ingresso all'impianto di trattamento di potabilizzazione e quella in uscita; non vi sono perdite di trattamento classificate nella voce WLT2.

Per quanto riguarda le perdite nelle fasi di adduzione e distribuzione, queste sono state calcolate secondo lo schema dell'allegato alla Determina n. 5/2016/DSID.

È stato ricostruito l'intero bilancio per la parte di adduzione e per la parte di distribuzione facendo riferimento ai dati contenuti nei Registri M1 da cui sono state calcolati WLA2 e WLD. Pertanto, i contributi indicati per la determinazione di WLtot sono ottenuti per differenza di dati misurati con l'unica eccezione del contributo WD11, determinato come 0,005*WD6 secondo indicazioni metodologiche riportate nella Determina 5/2016-DSID.

Al fine di valutare il livello di stima dei dati di misura forniti, ad integrazione dell'indicatore G1.1 (maggior quota dei volumi misurati rispetto a quelli totali), il Gestore precisa quanto segue:

- in merito ai volumi di processo, la quota "effettivamente misurata" (WPem) è pari a 121.169.869 m^3 per il 2020 e 121.379.735 m^3 per il 2021 ed è determinata come volume derivante da letture dei misuratori di processo già effettuate e validate entro – al massimo - il 31 gennaio dell'anno successivo a quello cui la raccolta si riferisce;
- in merito ai volumi di utenza, la quota "effettivamente misurata" (WUem) è pari a 47.360.798 m^3 per il 2020 e 54.798.288 m^3 per il 2021, ed è determinata come consumo (riferito rispettivamente all'intero anno 2020 e all'intero anno 2021) derivante da letture o autoletture dei misuratori di utenza già effettuate e validate dal primo gennaio al 31 gennaio dell'anno successivo a quello considerato.
- il Gestore, per procedura interna, effettua 4 (12 sopra i 3.000 m^3, 6 per le utenze pubbliche) cicli di bollettazione all'anno (con volumi fatturati in acconto e a saldo) e due (tre) tentativi di raccolta delle letture all'anno (come anche da prescrizione dell'Autorità).
- In linea di massima tutti i contatori sono comunque letti almeno una volta l'anno (a parte poche eccezioni di contatori non accessibili e di utenti non raggiungibili, stimabile in circa 1% del totale dei contatori gestiti).

Ai fini della verifica dei registri M1 di utenza, il Gestore ha fornito i valori aggregati utili alla verifica dei valori WD6, WD7 e WD10_utenza e di conseguenza di WUtot e Wout.

Il Gestore ha prodotto la compilazione delle celle necessarie al calcolo dei nuovi indicatori prestazionali ($G1.1^a_{ut}$, $G1.1^a_{proc}$) e di diffusione delle tecnologie più innovative ($G1.2^a_{ut}$, $G1.2^a_{proc}$), introdotti con deliberazione 609/2021/R/IDR

I valori dell'indicatore nel 2019, il relativo obiettivo da raggiungere nel biennio 2020-2021 e i dati consuntivi delle prestazioni tecniche 2020-2021 del Gestore sono riportati nella tabella sottostante:

CONSIGLIO di BACINO LAGUNA DI VENEZIA
Ambito Territoriale Ottimale per il servizio idrico integrato

Macro-indicatore		Valori per definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021	Valori 2020 consuntivi	Valori 2021 consuntivi
M1	M1a(*)	19,58	18,80	19,72	**19,50**
	M1b	38,9%	37,3%	41,2%	40,9%
	Classe	C	C	C	C
	Obiettivo RQTI	-4% di M1a	-4% di M1a		
	Valore obiettivo M1a(*)	18,80	**18,04**		
	Raggiungimento obiettivo (**)				**NO**
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M1	2019			

Tabella 1 – valori obiettivo e risultati M1

(*) Il valore M1a è stato calcolato sulla base di quanto previsto dall'art. 10 della deliberazione 639/2021/R/idr
(**) Ai sensi della delibera 235/2020/R/idr, costituisce elemento di valutazione il livello raggiunto cumulativamente al termine dell'anno 2021.

L'obiettivo biennale per M1 non è stato raggiunto.

Il peggioramento del 2020 è sostanzialmente dovuto per il Gestore alla riduzione del 5% ca. sui volumi prodotti ed immessi in rete nel territorio servito, a motivo delle tristemente note vicende legate alla pandemia da COVID 19 che hanno inciso pesantemente sulle numerose e abituali presenze turistiche. Il 2021, per il protrarsi della pandemia, ha visto una modesta ripresa del periodo estivo per i litorali, non riscontrata sul cento storico veneziano, portando l'anno a chiudere ad un modesto 1% in più sull'anno precedente e quindi a circa -4% su serie storica.

Ai fini del rispetto degli obiettivi per i prossimi anni, si confermano al momento gli investimenti già programmati, alcuni dei quali già avviati nel 2022, che interesseranno particolarmente le condotte adduttrici più datate e/o con rilevanti perdite, il potenziamento delle campagne di sostituzione del datato parco contatori e il potenziamento delle manutenzioni straordinarie/rinnovo condotte.

3.2 M2 – interruzioni del servizio

I valori dell'indicatore nel 2019, il relativo obiettivo da raggiungere nel biennio 2020-2021 e i dati consuntivi delle prestazioni tecniche 2020-2021 del Gestore sono riportati nella tabella sottostante:

Macro-indicatore		Valori per definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021	Valori 2020 consuntivi	Valori 2021 consuntivi
M2	M2	0,20	0,20	0,26	**0,41**
	Classe	A	**A**	A	**A**
	Obiettivo RQTI	Mantenimento	**Mantenimento**		
	Valore obiettivo M2				
	Raggiungimento obiettivo (*)				**SI**
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M2	**2019**			

Tabella 2 – valori obiettivo e risultati M2

(*) Ai sensi della delibera 235/2020/R/idr, costituisce elemento di valutazione il livello raggiunto cumulativamente al termine dell'anno 2021.

La classe di riferimento è stata mantenuta, anche se con un aumento del valore dell'indicatore, il quale rimane comunque ben sotto al valore di 6 ore limite di M2 per poter rimanere in classe A.

L'obiettivo per il parametro M2 è pertanto stato raggiunto.

Il Gestore dichiara che il numero di utenti finali interessati dall'interruzione è stato calcolato delimitando le vie oggetto di intervento e contando il numero di utenze sottese. Il numero di utenti coinvolti dalle interruzioni, diretti ed indiretti, infatti è un dato effettivo e non stimato, calcolato incrociando i dati su vie e civici interessati dalle interruzioni con i dati presenti in anagrafica utenti. Tale anagrafica indica anche il numero di nuclei, domestici e commerciali, sottesi da un singolo impianto.

3.3 M3 – qualità dell'acqua erogata

I valori dell'indicatore nel 2019, il relativo obiettivo da raggiungere nel biennio 2020-2021 e i dati consuntivi delle prestazioni tecniche 2020-2021 del Gestore sono riportati nella tabella sottostante:

Macro-indicatore		Valori per definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021	Valori 2020 consuntivi	Valori 2021 consuntivi
M3	M3a	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%
	M3b	2,22%	1,36%	0,49%	**0,22%**
	M3c	0,06%	0,06%	0,01%	**0,01%**
	Classe	C	C	A	**A**
	Obiettivo RQTI	Classe prec. in 2 anni	**Classe prec. in 2 anni**		
	Valore obiettivo M3a				
	Valore obiettivo M3b	1,36%	**0,50%**		
	Valore obiettivo M3c				
	Raggiungimento obiettivo (*)				**SI**
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M3	2019			

Tabella 3 – valori obiettivo e risultati M3

(*) Ai sensi della delibera 235/2020/R/idr, costituisce elemento di valutazione il livello raggiunto cumulativamente al termine dell'anno 2021.

L'obiettivo biennale per M3 è stato raggiunto con un miglioramento di 2 classi, in quanto non solo al termine del 2021 il valore di M3a (0,22%) è risultato minore dell'obiettivo cumulato 2020-2021 (0,50%), ma anche M3c (0,01%) è risultato minore di 0,1% (valore limite di M3c per classe A).

Il Gestore precisa che rispetto agli anni precedenti, preso atto delle linee guida di cui al documento "*RQTI-Prime indicazioni operative condivise Anea-Utilitalia (versione aprile 2018)*", è stata modificata la metodologia di controllo e verifica dei campionamenti, intervenendo con attività di ricampionamento entro le 48 ore dalla segnalazione di anomalia. Applicando tale metodologia sono stati considerati conformi i campioni in cui l'anomalia non trovava riscontro nel ricampionamento, attribuendo pertanto l'anomalia riscontrata ad un errore di campionamento. Applicando tale prassi ne risultano i valori del macro-indicatore M3 sopra riportati ed il conseguente posizionamento in **Classe A.** Il Gestore ritiene che con ogni probabilità tali risultanze potrebbero essere state riscontrate anche negli anni precedenti, tuttavia, in mancanza dei dati di ricampionamento nelle ore immediatamente successive ai riscontri negativi, non è sempre possibile una rideterminazione della classe di appartenenza, né tale valutazione è obiettivo della presente relazione.

Il Gestore ha trasmesso tabella di confronto da cui si evince il numero di campioni e il numero di parametri per i quali è stato applicato l'esonero dall'inclusione nel calcolo di M3b e M3c secondo la metodologia esplicitata nel precedente paragrafo.

Il Gestore ha precisato inoltre che:

- in merito alla costruzione dell'indicatore M3a, non sono state escluse dal conteggio ordinanze di non potabilità;
- per il calcolo dell'indicatore G3.1 (numerosità dei campioni analizzati dal Gestore) sono stati considerati tutti i campioni eseguiti, per G3.2 (applicazione del modello Water Safety Plan), nel rispetto delle definizioni stabilite nella RQTI al comma 10.4., si precisa che il WSP non è ancora stato adottato dall'Azienda.

In merito agli accordi tra Veritas e autorità sanitaria locale, il Gestore specifica che il piano analitico di controllo di processo è stato confermato come da versione precedentemente trasmessa all'autorità sanitaria locale, che non ha espresso alcun giudizio ufficiale in merito. Ogni considerazione è stata rimandata in sede di verifica della Valutazione dei Rischi che sarà presente nel Water Safety Plan.

3.4 M4 – adeguatezza del sistema fognario

I valori dell'indicatore nel 2019, il relativo obiettivo da raggiungere nel biennio 2020-2021 e i dati consuntivi delle prestazioni tecniche 2020-2021 del Gestore sono riportati nella tabella sottostante:

Macro-indicatore		Valori per definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021	Valori 2020 consuntivi	Valori 2021 consuntivi
M4	M4a	1,07	0,96	1,11	**1,23**
	M4b	85,5%	85,5%	85,1%	85,2%
	M4c	45,5%	45,5%	43,8%	43,3%
	Classe	E	D	E	**E**
	Obiettivo RQTI	-10% di M4a	-10% di M4b		
	Valore obiettivo M4a	0,96			
	Valore obiettivo M4b		**77,0%**		
	Valore obiettivo M4c				
	Raggiungimento obiettivo (*)				**NO**
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M4	**2019**			

Tabella 4 – valori obiettivo e risultati M4

(*) Ai sensi della delibera 235/2020/R/idr, costituisce elemento di valutazione il livello raggiunto cumulativamente al termine dell'anno 2021.

L'obiettivo biennale per M4 non è stato raggiunto perché al termine del 2021 non è stata traguardata la riduzione di M4b fino al valore di 77,0%, anzi il Gestore è rimasto in classe E in quanto il valore M4a nel 2021 è pari a 1,23 ed è maggiore di 1 (valore limite per posizionarsi in classe D).

L'indicatore M4a è stato calcolato da parte del Gestore, come richiesto al comma 15.2 dell'Allegato A della Delibera 917/17, considerando:

- numero di episodi di allagamento da fognatura mista (in tempo di pioggia) rilevati al 31dicembre del 2020 e del 2021, che abbiano determinato situazioni di disagio o di pericolo per l'ambiente e/o per l'utenza servita. La rilevazione delle situazioni di disagio è effettuata a seguito di registrazione di segnalazione da parte dell'utenza e/o dai Comuni interessati e sopralluogo da parte di operatori del Gestore. Non sono stati considerati gli allagamenti dovuti a fuoriuscite dalla fognatura bianca in quanto non ricompresa nel perimetro dell'affidamento;
- numero di episodi di sversamento (si considera sversamento tutto ciò che fuoriesce sul manto stradale da fognatura nera o mista in tempo secco) da fognatura rilevati al 31 dicembre del 2020 e del 2021, secondo la metodologia indicata da Utilitalia nel documento *RQTI-Prime indicazioni operative condivise Anea-Utilitalia (versione aprile 2018)* par. 4.4: *"…si ritiene che non debbano concorrere alla consuntivazione del relativo indicatore eventi, seppur registrati, quali allagamenti per cause dipendenti da terzi (ostruzione dell'allacciamento di competenza dell'utente)…";*

- lunghezza totale della rete di fognatura mista (esclusi gli allacci) rilevata al 31 dicembre 2020 e 31 dicembre 2021;
- lunghezza totale della rete di fognatura nera (esclusi gli allacci) rilevata al 31 dicembre 2020 e 31 dicembre 2021;
- per l'anno 2020 n.3 eventi di allagamento e/o sversamento segnalati al pronto intervento sono stati esclusi dal conteggio poiché a seguito di sopralluogo effettuato dalle squadre operative non sono state rilevate le condizioni per classificarli quali allagamenti e/o sversamenti;

Ai fini del calcolo dell'indicatore M4b, uno sfioratore di rete fognaria mista si ritiene adeguato quando rispetta l'art. 33 delle Norme Tecniche di Attuazione del Piano Regionale per la Tutela delle Acque del Veneto - Allegato A3 alla Deliberazione del Consiglio Regionale n. 107 del 05/11/2009 e s.m.i.

Per la determinazione dell'indicatore G4.1 (Rotture annue di fognatura per chilometro di rete ispezionata), nel rispetto delle definizioni stabilite nella RQTI al comma 14.4:

- il numero di rotture è registrato sulla base degli interventi di riparazione effettuati;
- i km di rete ispezionati sono registrati a seguito degli interventi programmati. Non è considerata la fognatura bianca in quanto non ricompresa nel perimetro dell'affidamento.

Per quanto attiene agli sfioratori fognari, o scaricatori di piena, il Piano di Tutela delle Acque della Regione Veneto pone indicazioni specifiche all'art. 33 delle Norme Tecniche di Attuazione. Oltre alle previsioni sui gradi di diluizione stabilite dal comma 1, rispettate dalla quasi totalità degli sfioratori gestiti da Veritas, al comma 4 viene prescritto quanto segue: *"Gli sfioratori di piena devono essere dotati, prima dello sfioro, almeno di una sezione di abbattimento dei solidi grossolani e, ove possibile, anche di una sezione di abbattimento dei solidi sospesi sedimentabili. […]"*. Questa prescrizione penalizza in maniera determinante il calcolo dell'indicatore **M4b** (adeguatezza normativa degli scaricatori di piena), in quanto pochi sfioratori sono muniti di sistemi di grigliatura che permettano l'abbattimento dei solidi grossolani.

Si precisa che nel territorio gestito da Veritas S.p.A. non sono presenti agglomerati in procedura di infrazione o EU-Pilot con riferimento al servizio di fognatura e depurazione.

3.5 M5 – smaltimento fanghi in discarica

I valori dell'indicatore nel 2019, il relativo obiettivo da raggiungere nel biennio 2020-2021 e i dati consuntivi delle prestazioni tecniche 2020-2021del Gestore sono riportati nella tabella sottostante:

Macro-indicatore		Valori per definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021	Valori 2020 consuntivi	Valori 2021 consuntivi
M5	$MF_{tq,disc}$ ($\sum MF_{tq,disc,imp}$)	14.230,48	13.518,96	21.939,81	**13.779,52**
	$\%SS_{tot}$	24,2%		25,1%	25,9%
	M5	40,68%		59,98%	38,42%
	Classe	D	D	D	D
	Obiettivo RQTI	-5% di MF tq,disc	-5% di MF tq,disc		
	Valore obiettivo MFtq,disc	13.518,96	**12.843,01**		
	Raggiungimento obiettivo (*)				**NO**
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M5	2019			

Tabella 5 – valori obiettivo e risultati M5

(*) Ai sensi della delibera 235/2020/R/idr, costituisce elemento di valutazione il livello raggiunto cumulativamente al termine dell'anno 2021.

L'obiettivo biennale per M5 non è stato raggiunto, in quanto al termine del 2021 il valore consuntivo di $MF_{tq,disc}$ (13.779,52 t) è risultato maggiore dell'obiettivo cumulato 2020-2021 (12.843,01 t).

Si evidenzia che le effettive possibilità di recupero dei rifiuti costituiti dai fanghi da depurazione esulano in gran parte dalle possibilità gestionali e decisorie del Gestore. Le caratteristiche dei fanghi dipendono principalmente dal bacino servito, dalle caratteristiche litologiche dei terreni e dalle stringenti normative sui siti sensibili.

In tema di aree sensibili, preme evidenziare come il territorio gestito da VERITAS sia particolarmente denso di questi siti, in parte regolati da normative proprie e speciali. La Laguna di Venezia, ad esempio, è soggetta ai limiti del decreto Ronchi-Costa che costituisce un unicum in Italia, imponendo processi di trattamento delle acque molto più spinti di quanto previsto dalla normativa nazionale. Ma anche l'intera fascia balneare del Nord Adriatico, che si estende da Chioggia a Caorle, è interamente classificata come sensibile.

In tema di caratteristiche litologiche dei terreni, invece, si citano alcuni approfonditi studi specifici di ARPAV (es.: progetto ALiNa) che rilevano elevati valori di fondo naturale di metalli nelle acque di falda nel Bacino Scolante nella Laguna di Venezia (ad esempio: arsenico).

Per quanto attiene ai possibili sbocchi a recupero, si rileva come gli utilizzi agronomici siano determinati da una normativa incerta ma progressivamente più severa, oltreché dalla carenza di impianti. Carenza di impianti che si manifesta con ancor più gravità per la termovalorizzazione.

Se fino al 2019 Veritas poteva usufruire di alcuni canali in R verso l'estero (R3 verso l'Ungheria e R1 verso la Germania), questi non sono più usufruibili dal 2020 provocando una forte criticità sullo smaltimento dei fanghi, in particolare per il depuratore di Fusina ove la componente di reflui industriali è significativa.

L'insieme di questi fattori, come detto, rende poco governabile da parte del Gestore le effettive possibilità di recupero dei fanghi, e quindi dell'indicatore **M5.**

Di contro, Veritas S.p.A. sta sviluppando a livello di Gruppo societario strategie a medio termine sul potenziamento del termovalorizzatore del polo di Fusina gestito dalla società Ecoprogetto Venezia s.r.l. che, qualora non interdette dall'esito di ricorsi presso la Giustizia Amministrativa, potranno portare a un completamento del ciclo dei fanghi stabile nel tempo e non esposto alle continue mutazioni – e a volte distorsioni - del mercato, con possibile abbattimento dei recapiti in discarica a favore del recupero energetico.

Veritas precisa infine che:

1. Sono stati indicati in "altro" i fanghi che sono stati avviati a recupero con operazione R13, presso l'impianto della società SIFA scpa;

2. Ai fini della determinazione degli indicatori G5.1(assenza di agglomerati oggetto della procedura di infrazione 2014/2059) e G5.2 (copertura del servizio di depurazione rispetto all'utenza di acquedotto), nel rispetto delle definizioni stabilite nella RQTI al comma 18.7, sono stati calcolati, tra i contratti di fornitura acqua attivi al 31.12, quelli che pagano l'assoggettamento alla depurazione (allacciati a fognatura e depurazione).

   Nel perimetro sono stati considerati tutti i comuni dove Veritas è affidataria del servizio idrico integrato. Per il conteggio delle utenze non sono state considerate tutte le utenze dei comuni fuori perimetro, le utenze dei Comuni di Morgano e Zero Branco (Comuni serviti solo da fognatura e depurazione), le utenze del Centro Storico ed estuario dei Comuni di Venezia e di Cavallino Treporti soggette alla Legge Speciale per Venezia (L. 206/95) in quanto non rientranti nel perimetro del servizio idrico integrato.

3. Nel territorio gestito da Veritas non sono presenti agglomerati in procedura di infrazione o EU-Pilot con riferimento al servizio di depurazione, ai fini dell'esclusione è stato considerato il parere motivato dell'Unione Europea da cui non emergono agglomerati (né per fognatura e né per depurazione) oggetto di procedura tra quelli serviti da Veritas.

3.6 M6 – qualità dell'acqua depurata

I valori dell'indicatore nel 2019, il relativo obiettivo da raggiungere nel biennio 2020-2021 e i dati consuntivi delle prestazioni tecniche 2020-2021del Gestore sono riportati nella tabella sottostante:

Macro-indicatore		Valori per definizione obiettivo 2020	Definizione obiettivo 2021	Valori 2020 consuntivi	Valori 2021 consuntivi
M6	M6	3,51%	3,16%	1,58%	2,05%
	Classe	B	B	B	B
	Obiettivo RQTI	-10% di M6	-10% di M6		
	Valore obiettivo M6	3,16%	2,84%		
	Raggiungimento obiettivo (*)				SI
	Anno di riferimento per valutazione obiettivo 2020 per M6	2019			

Tabella 6 – valori obiettivo e risultati M6

(*) Ai sensi della delibera 235/2020/R/idr, costituisce elemento di valutazione il livello raggiunto cumulativamente al termine dell'anno 2021.

L'obiettivo biennale per M6 è stato raggiunto, in quanto al termine del 2021 il valore consuntivo di M6 pari a 2,05% è inferiore a 2,85% (valore dell'obiettivo cumulato 2020-2021).

Ai fini del calcolo il Gestore conferma che:

- il numero di superamenti dei limiti di tabella 1 dell'Allegato 5 alla Parte Terza del D. Lgs. 152/2006 include anche quelli ammessi dal medesimo decreto;
- il numero di superamenti dei limiti previsti dalla tabella 2 dell'Allegato 5 alla Parte Terza del D. Lgs. 152/2006 per i parametri Ntot e/o Ptot è determinato considerando i superamenti puntuali (non della media annua) dei limiti citati.

Relativamente ai criteri adottati per la determinazione degli indicatori G6.1 (Qualità dell'acqua depurata - esteso), G6.2 (numerosità dei campionamenti eseguiti) e G6.3 (tasso di parametri risultati oltre i limiti) nel rispetto delle definizioni stabilite nella RQTI al comma 19.6. il Gestore precisa che tra i campioni e parametri valutati sono stati inclusi anche quelli relativi all'Escherichia Coli perché previsti dalla tabella 3 e che i relativi campioni sono istantanei (come richiesto dalla relativa metodica di campionamento ed analisi) e non medi ponderati nell'arco delle 24 ore, come avviene invece per gli altri parametri di tabella 1, 2 e 3.

Per alcuni impianti di depurazione, inoltre, sono stati considerati per la valutazione i limiti più restrittivi definiti dalla relativa Autorizzazione, perché recapitanti in bacino scolante Laguna di Venezia (si veda capitolo 1.1 Quadro Normativo Regionale e speciale di riferimento).

4 *Standard* specifici di qualità tecnica

Gli utenti finali, inclusi gli utenti indiretti, interessati da interruzione del servizio ai sensi dell'articolo 4 della RQTI vengono calcolati in automatico dall'anagrafica utenti. Per ogni interruzione di servizio viene generato un avviso di servizio in SAP dove vengono registrate tutte le informazioni rilevanti ai sensi dell'articolo 4 dell'RQTI, all'avviso vengono agganciate le vie ed i civici interessati dall'interruzione. Il programma automaticamente prende dall'anagrafica SAP le utenze sottese alle vie e ai civici e coinvolte dall'interruzione. Sempre in maniera automatica il programma identifica le utenze alle quali è dovuto un indennizzo qualora vengano sforati gli standard specifici.

Nella Carta dei servizi attualmente in vigore non sono stati adottati standard migliorativi.

4.1 Standard specifico S1

Nel biennio 2020-2021 lo standard specifico S1 è sempre stato rispettato e di conseguenza non ci sono indennizzi:

S1 - Durata massima della singola sospensione programmata		>24h	>48h	>72h	Totali
2020	n. utenti con sospensioni superiori alla durata massima*	0	0	0	0
	n. utenti aventi diritto all'indennizzo*	0	0	0	0
	importo totale indennizzi erogati (€)	0	0	0	0
2021	n. utenti con sospensioni superiori alla durata massima*	0	0	0	0
	n. utenti aventi diritto all'indennizzo*	0	0	0	0
	importo totale indennizzi erogati (€)	0	0	0	0

4.2 Standard specifico S2

Nel biennio 2020-2021 lo standard specifico S2 è sempre stato rispettato e di conseguenza non ci sono indennizzi.

S2 – Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile		>48h	>96h	>144h	Totali
2020	n. utenti con tempi superiori al massimo consentito*	0	0	0	0
	n. utenti aventi diritto all'indennizzo*	0	0	0	0
	importo totale indennizzi erogati (€)	0	0	0	0
2021	n. utenti con tempi superiori al massimo consentito*	0	0	0	0
	n. utenti aventi diritto all'indennizzo*	0	0	0	0
	importo totale indennizzi erogati (€)	0	0	0	0

4.3 Standard specifico S3

Nel biennio 2020-2021 lo standard specifico S3 è sempre stato rispettato e di conseguenza non ci sono indennizzi.

S3 - Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura		<48h	<24h	<16h	Totali
2020	n. utenti con tempi inferiori al minimo consentito*	0	0	0	0
	n. utenti aventi diritto all'indennizzo*	0	0	0	0
	importo totale indennizzi erogati (€)	0	0	0	0
2021	n. utenti con tempi inferiori al minimo consentito*	0	0	0	0
	n. utenti aventi diritto all'indennizzo*	0	0	0	0
	importo totale indennizzi erogati (€)	0	0	0	0

5 Ulteriori elementi informativi

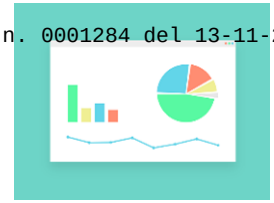
Nel file RQTI la lunghezza degli allacci di acquedotto è stimata sul numero di prese per una lunghezza (media) di 6 metri.

VERITAS®

ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Presentazione dei risultati della rilevazione dell'anno 2022

Quæris
MARKET & SOCIAL RESEARCH



IL CAMPIONE

La raccolta delle informazioni è avvenuta nel corso dei mesi di Agosto – Settembre - Ottobre 2022, ed è stato intervistato un campione totale di 10.668 utenti di cui 7.860 domestici e 2.808 commerciali.

L'intervista è stata condotta in mix mode con sistema CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing) per il 43,4% - e CAWI (Computer-Assisted Web Interviewing) per il 56,6%. Ci si è rivolti alla persona che si occupa dei rapporti con l'azienda.

	TOTALE		SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE				SERVIZIO IDRICO			
			Utenze Domestiche		Utenze Commerciali		Utenze Domestiche		Utenze Commerciali	
UNITÀ LOCALE TERRITORIALE	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
VENEZIA	2.533	23,7	916	20,1	498	25,4	873	26,4	246	29,0
RIVIERA DEL BRENTA E MIRANESE	2.484	23,3	1.126	24,7	329	16,8	850	25,7	179	21,1
CHIOGGIA	697	6,5	229	5,0	155	7,9	212	6,4	101	11,9
MOGLIANO-MARCON-QUARTO-MEOLO	1.159	10,9	556	12,2	275	14,0	248	7,5	80	9,4
CAVARZERE-CONA	386	3,6	241	5,3	145	7,4	--	--	--	--
EST	3.409	32	1.487	32,6	559	28,5	1.122	33,9	241	28,5
TOTALI	10.668	100	4.555	100,0	1.961	100,0	3.305	100,0	847	100,0
	10.668		6.516				4.152			



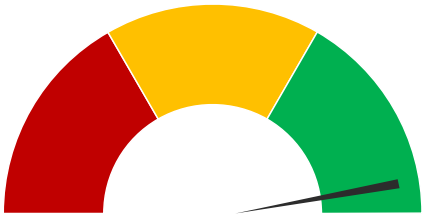
DATI DI SINTESI: INDICE DI SODDISFAZIONE GENERALE E SINTETICO

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

DATI DI SINTESI GENERALI
(servizio di igiene ambientale + servizio idrico integrato)



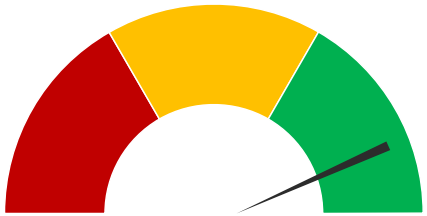
L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE



94,5%

- ***Alto (71% - 100%)***
- ***Medio (41% - 70%)***
- ***Basso (0%- 40%)***

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE



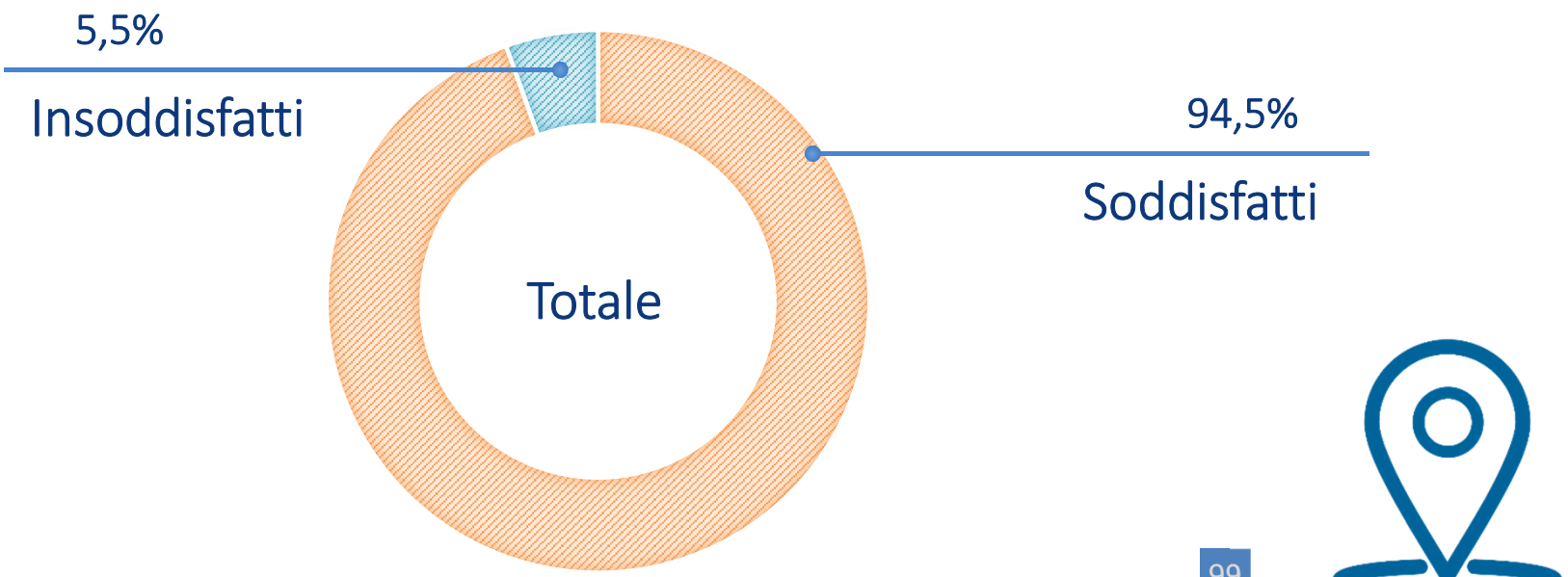
86,9%

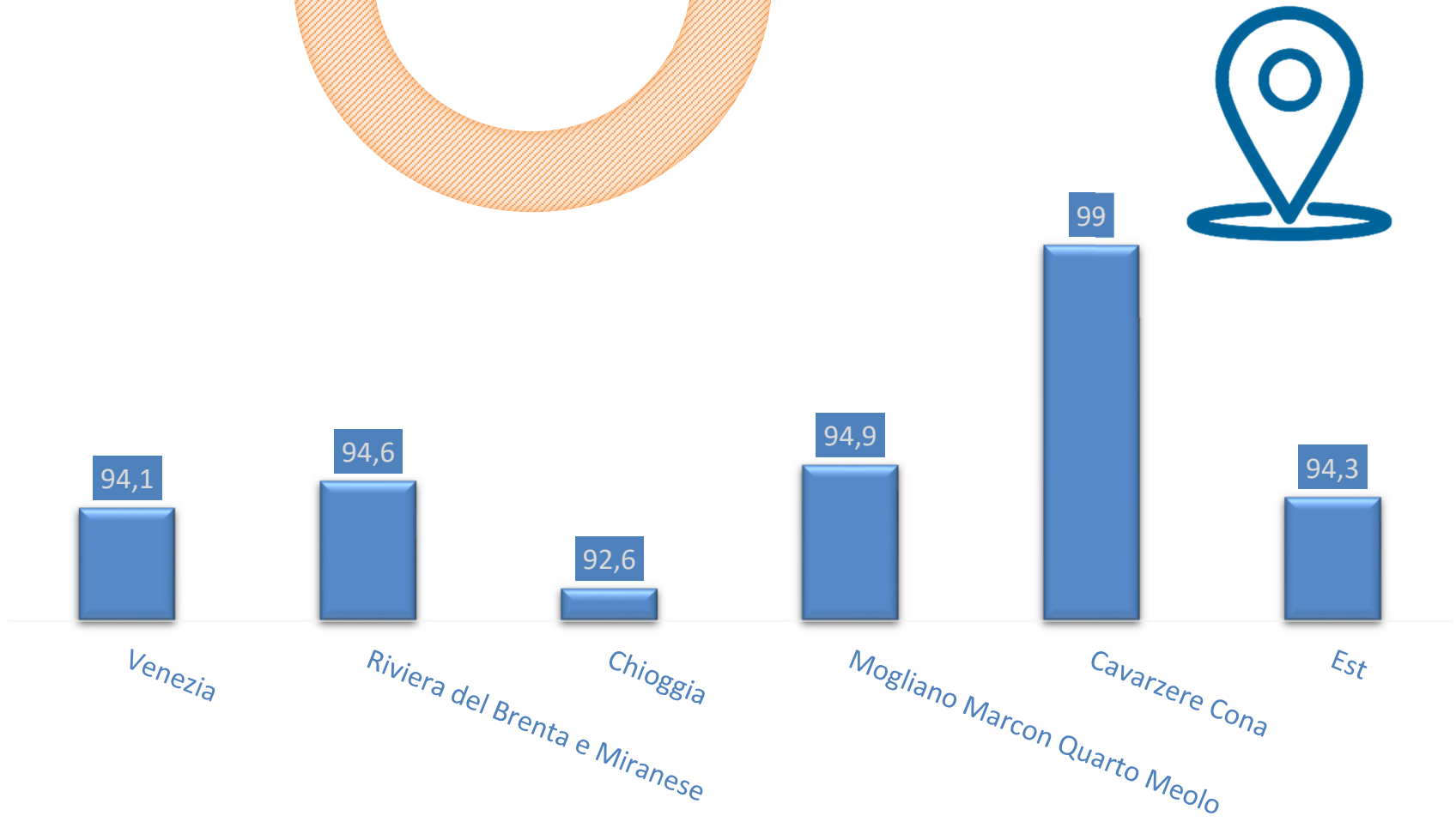
- ***Alto (71% - 100%)***
- ***Medio (41% - 70%)***
- ***Basso (0%- 40%)***

VALUTAZIONE GENERALE DI VERITAS

SINTESI DEI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

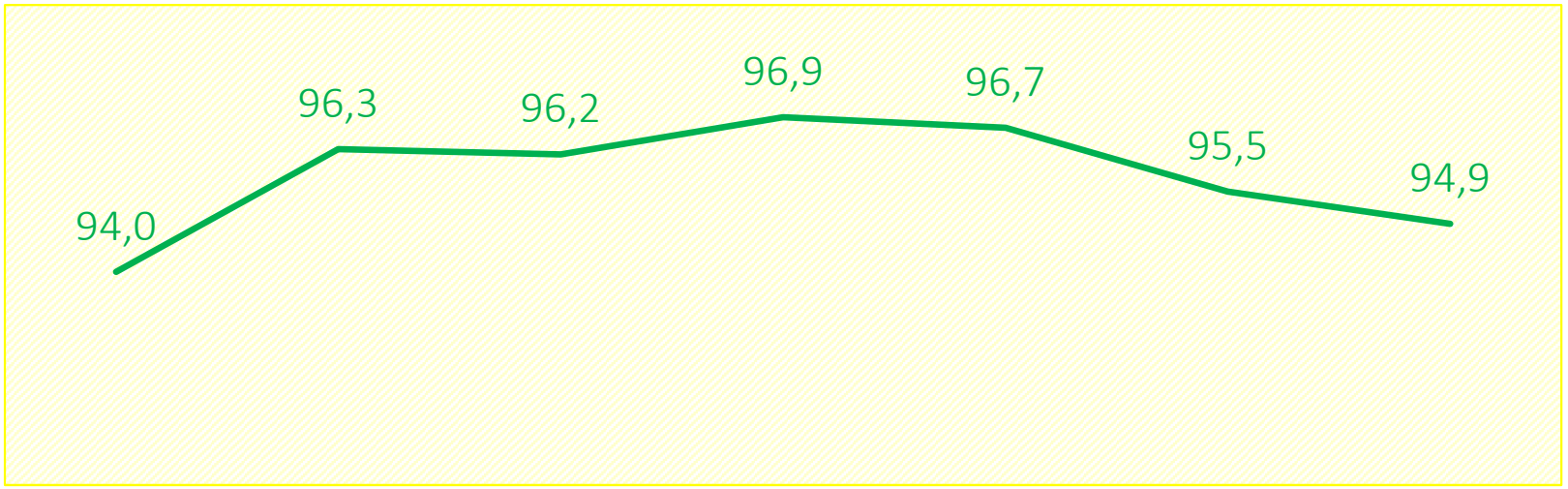
Indice GENERALE di soddisfazione: confronto per area

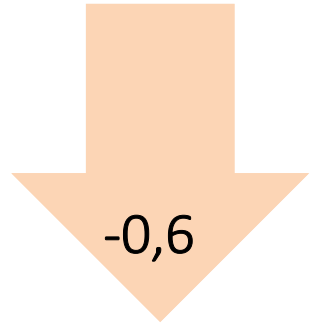


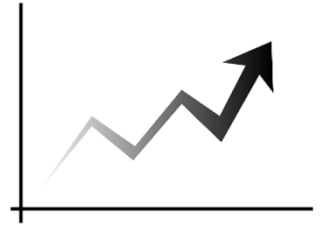


INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE: CONFRONTO NEL TEMPO

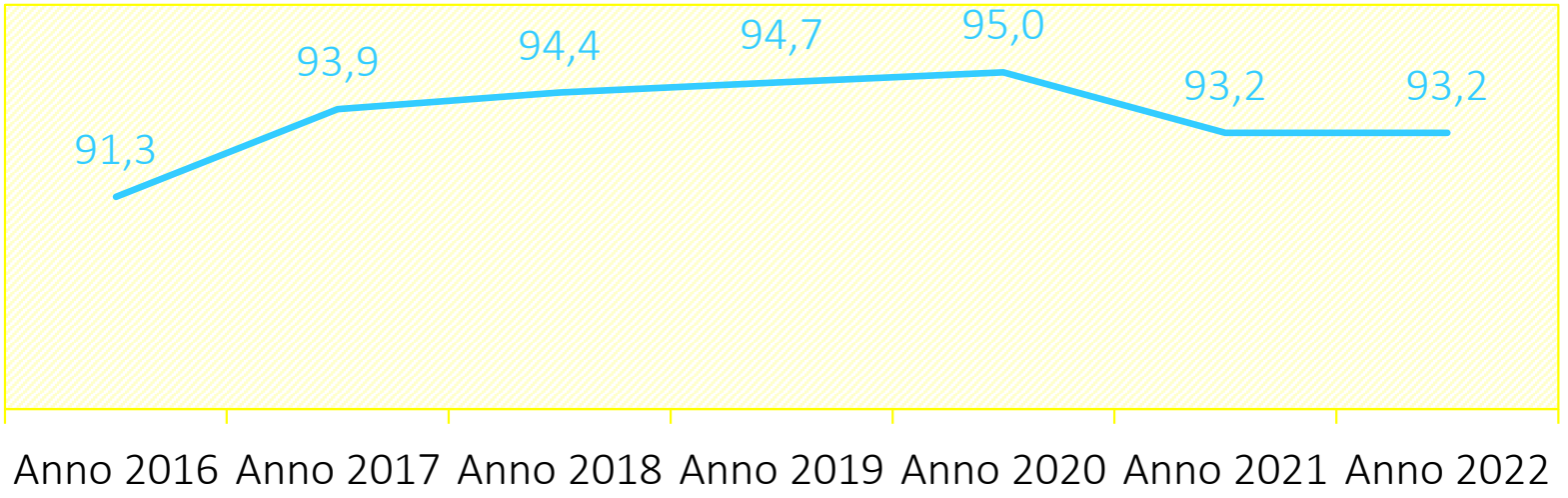
L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE: utenze domestiche





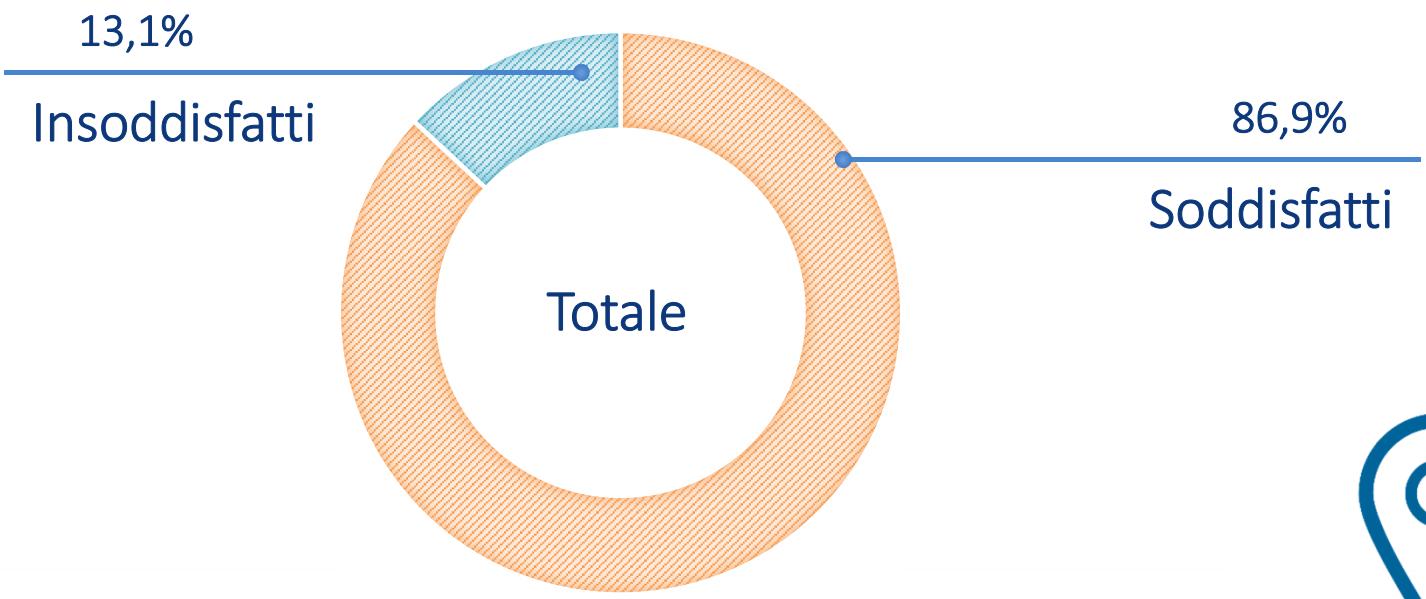


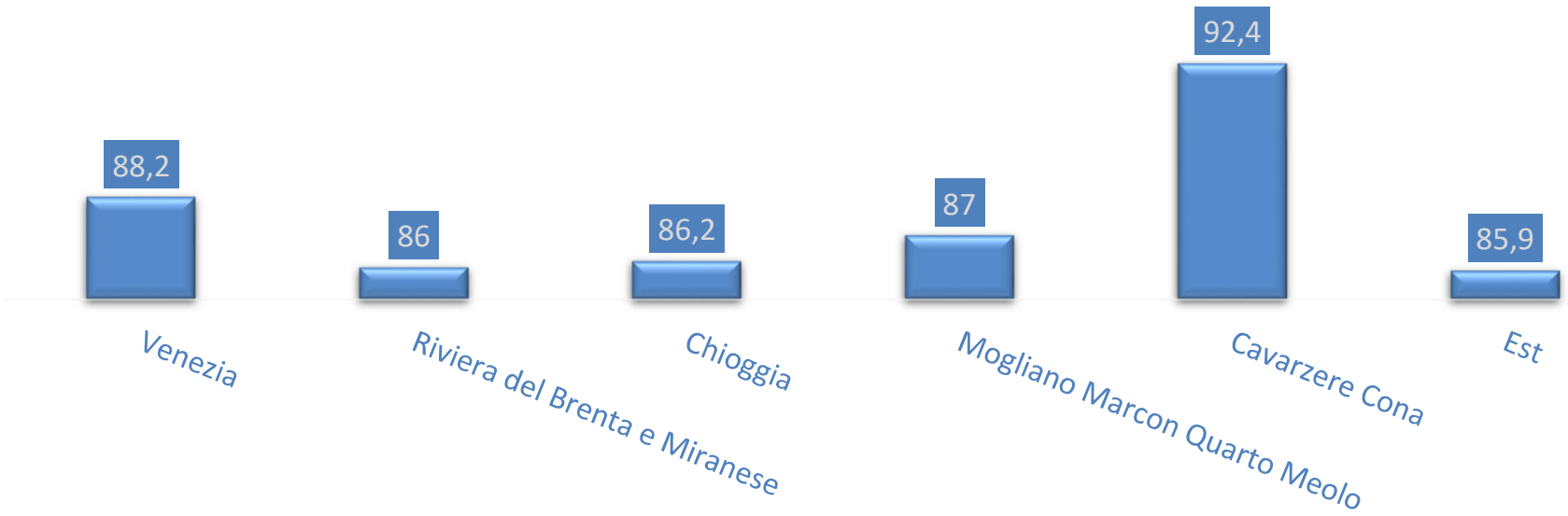
L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE: utenze commerciali





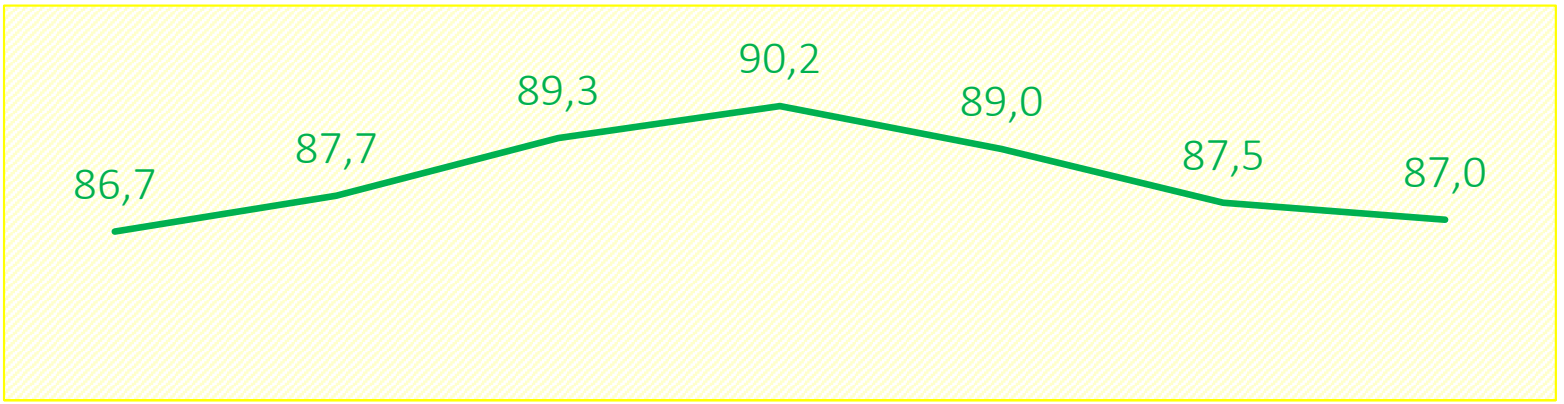
Indice SINTETICO di soddisfazione: confronto per area

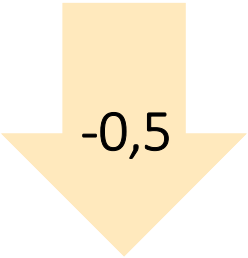


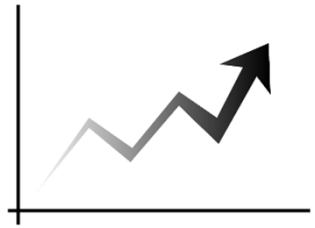


INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE: CONFRONTO NEL TEMPO

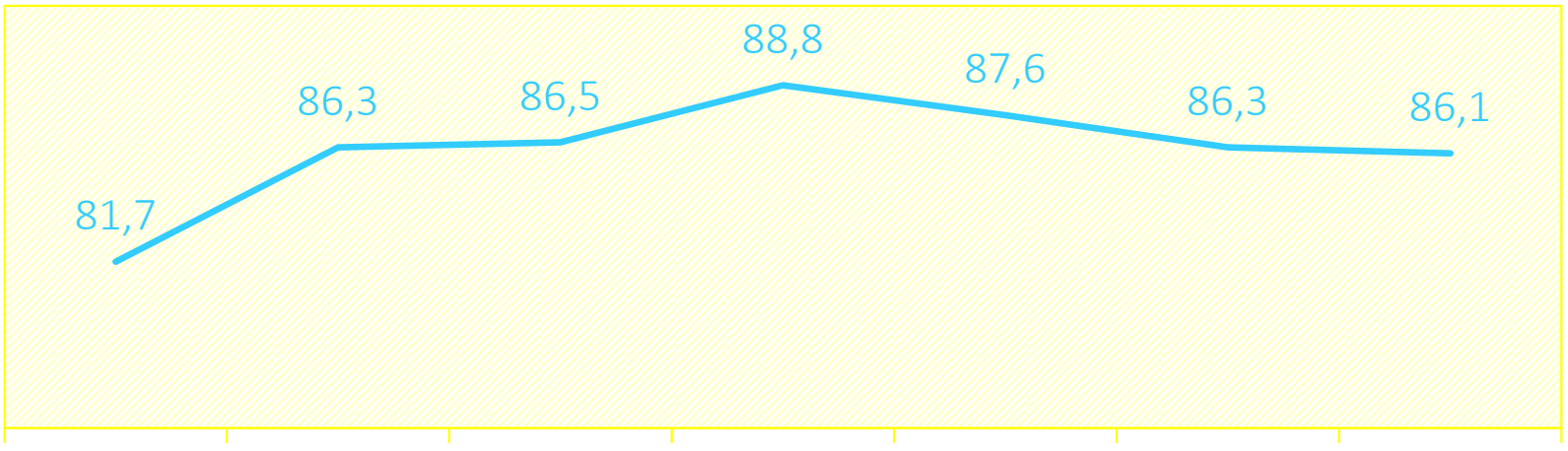
L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE: utenze domestiche

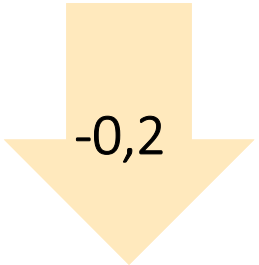


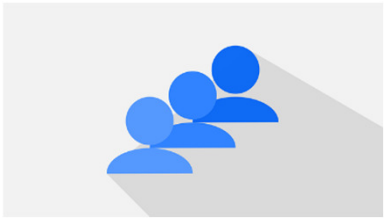




L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE: utenze commerciali





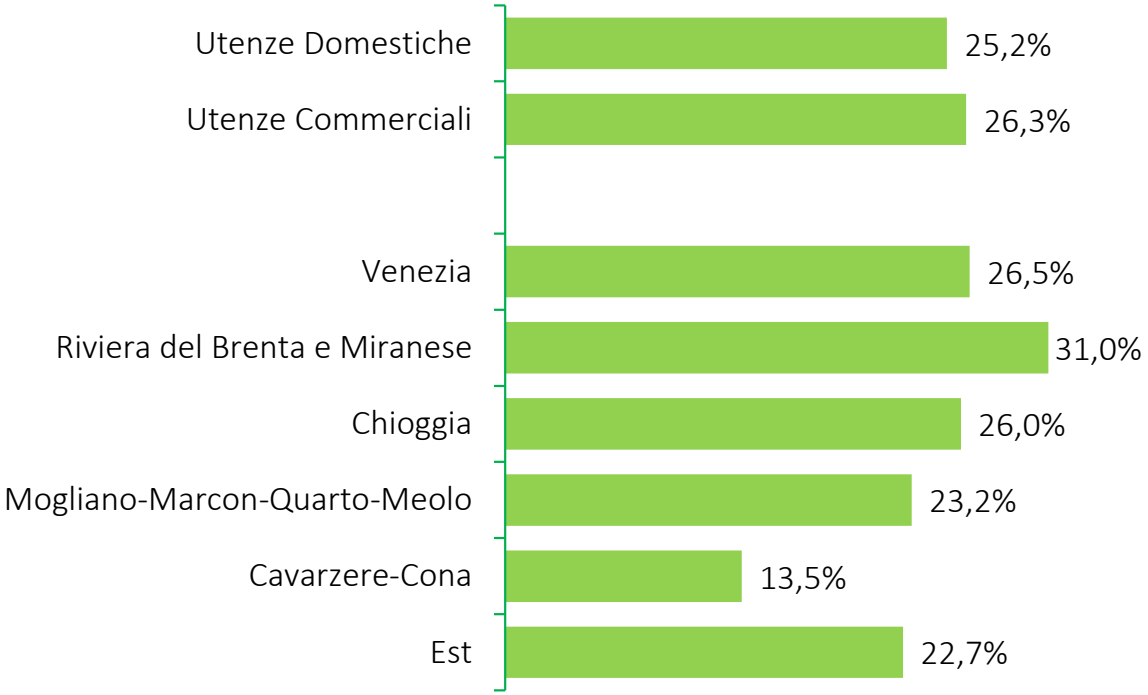


IL RAPPORTO CON L’UTENZA

CONTATTO CON VERITAS

Le è mai capitato nel corso degli ultimi 12 mesi di contattare gli uffici di Veritas?



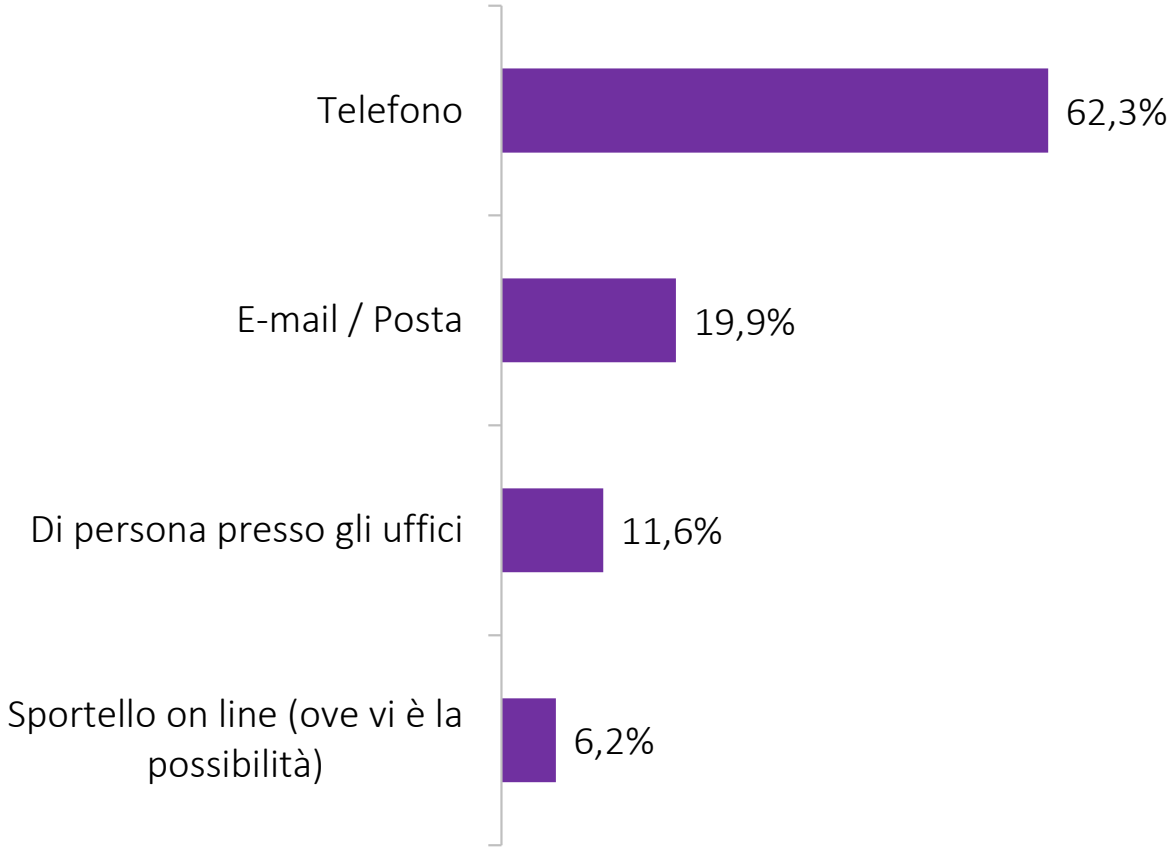


	Veritas 2022	Veritas 2021	Veritas 2020	Veritas 2019	Veritas 2018	Veritas 2017
Sì	25,5%	21,9%	26,7%	15,1%	13,9%	16,7%
No	74,5%	78,1%	73,3%	84,9%	86,1%	83,3%

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

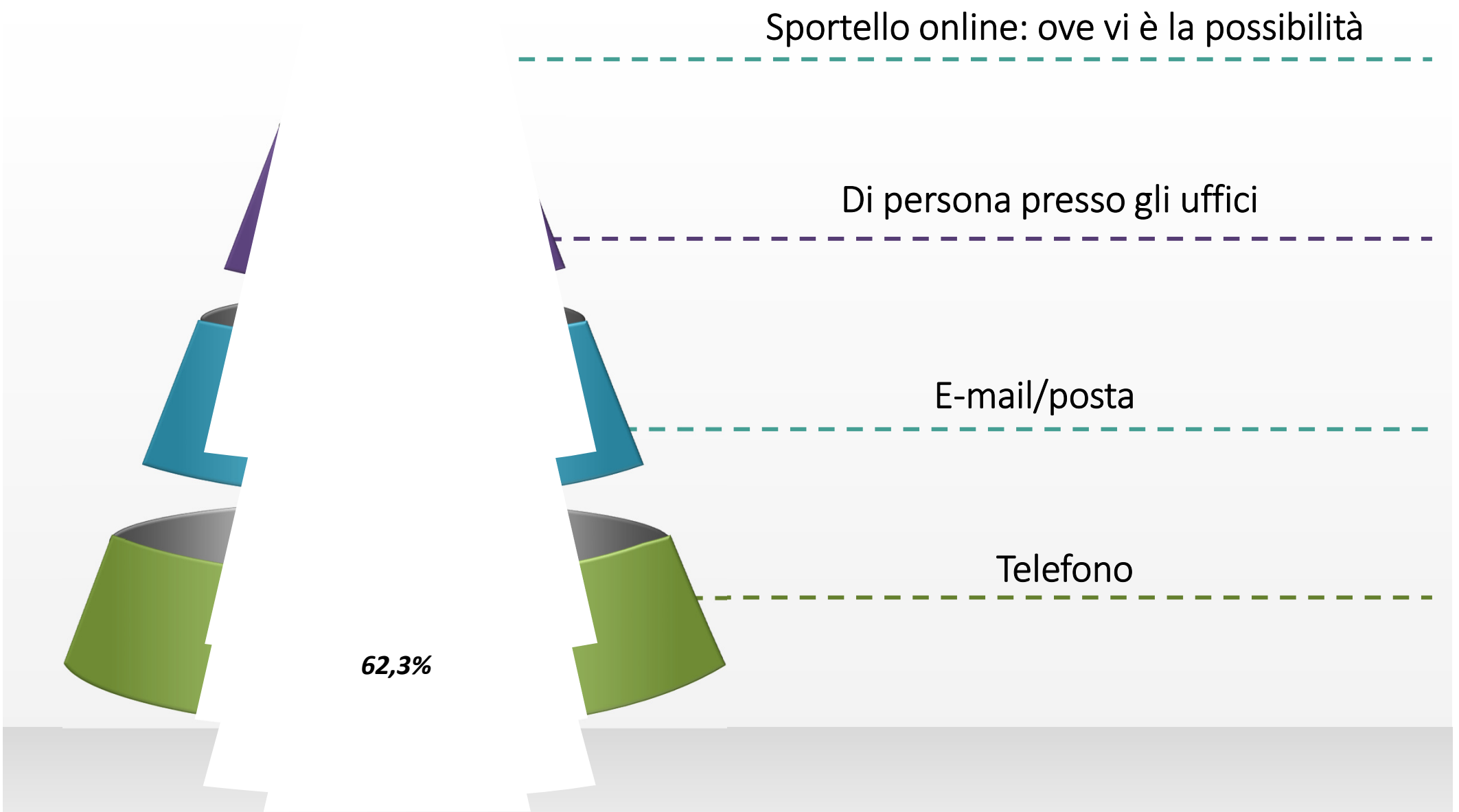
MODALITÀ DI CONTATTO

Attraverso quali canali ha contattato Veritas?



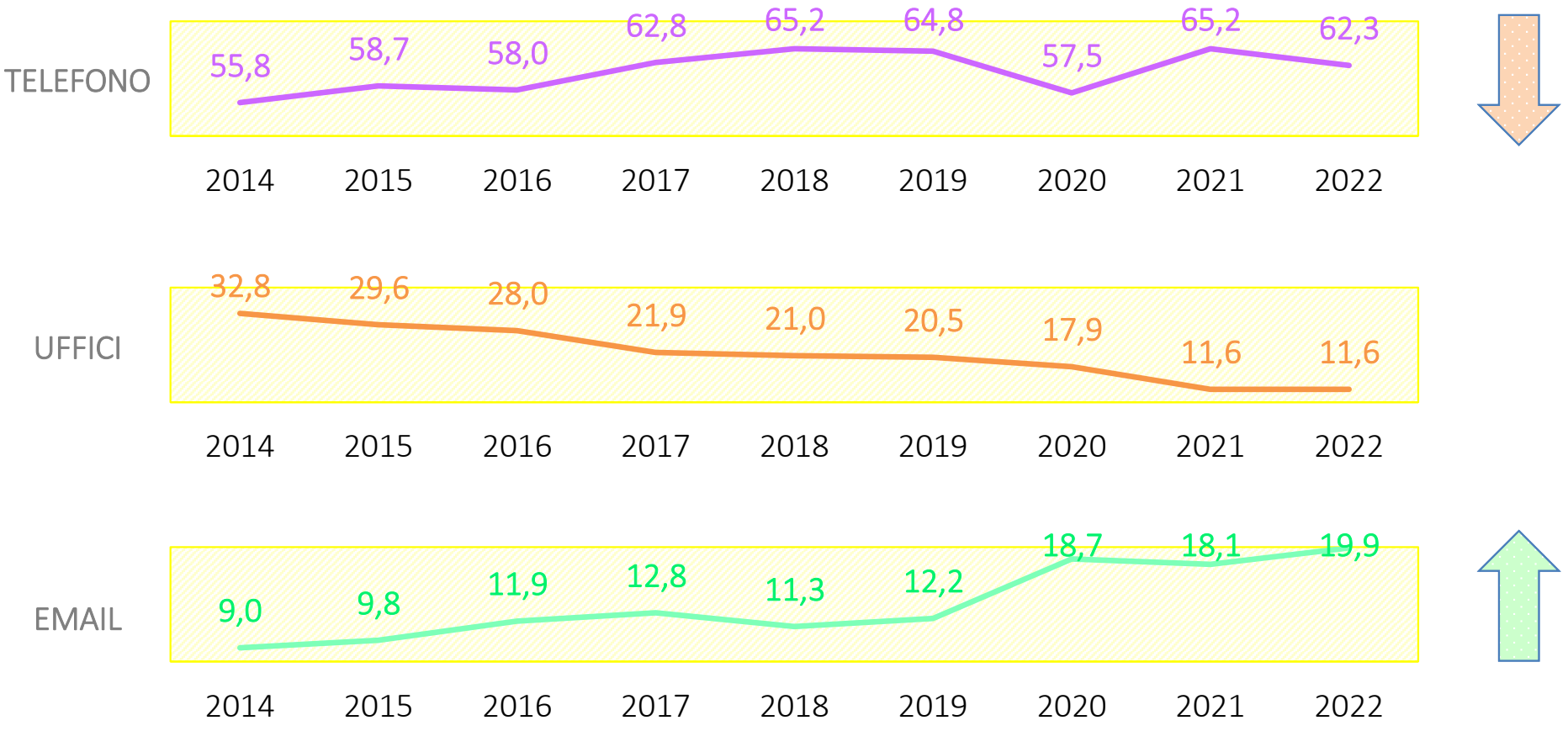
Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001264 del 13-11-2023

MODALI DI CONTATTO: LA CLASSIFICA DEI CANALI



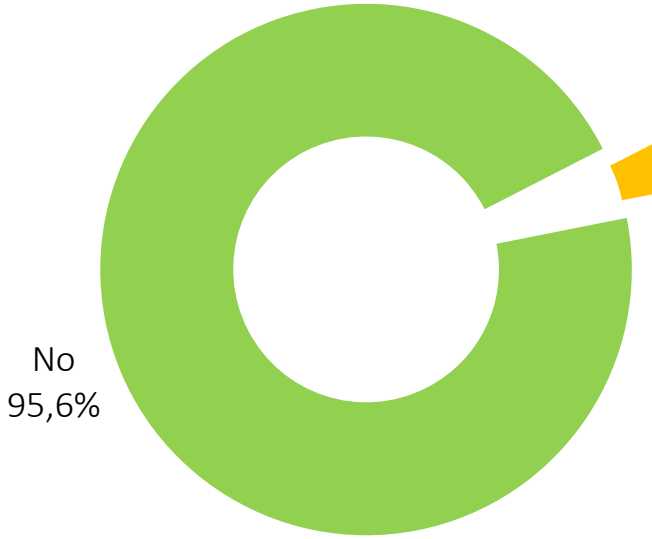
MODALITÀ DI CONTATTO

Attraverso quali canali ha contattato Veritas?



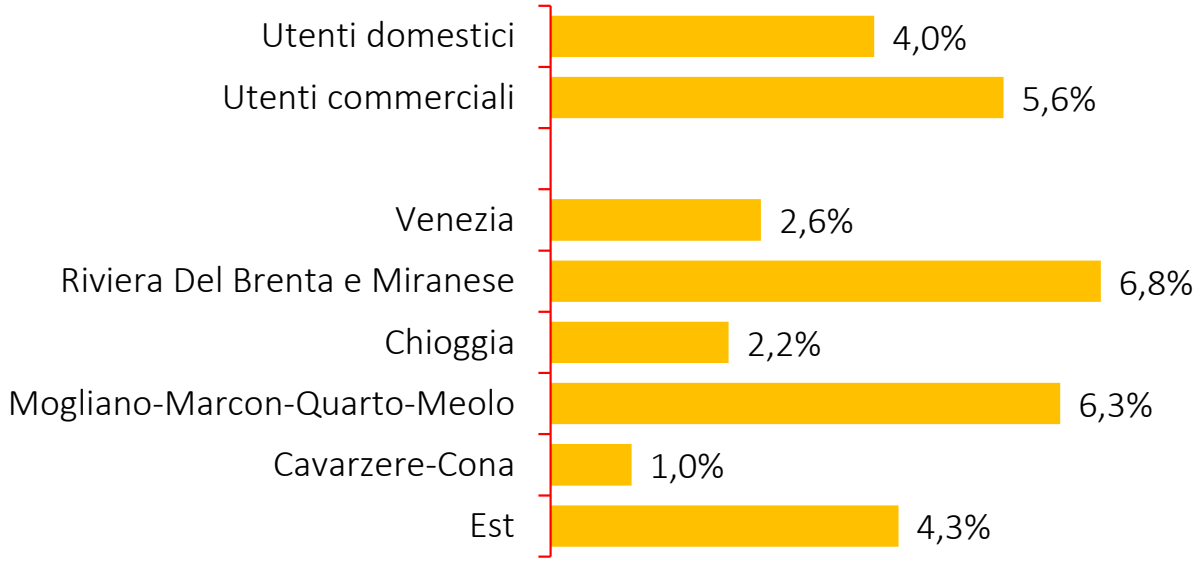
RECLAMO

Nel corso degli ultimi 12 mesi, ha presentato un reclamo a Veritas?





4,4% - Chi ha presentato reclamo?



RECLAMO



È soddisfatto/a di come è stato gestito il reclamo?

(Domanda posta solo a coloro che hanno presentato reclamo – 4,0%)

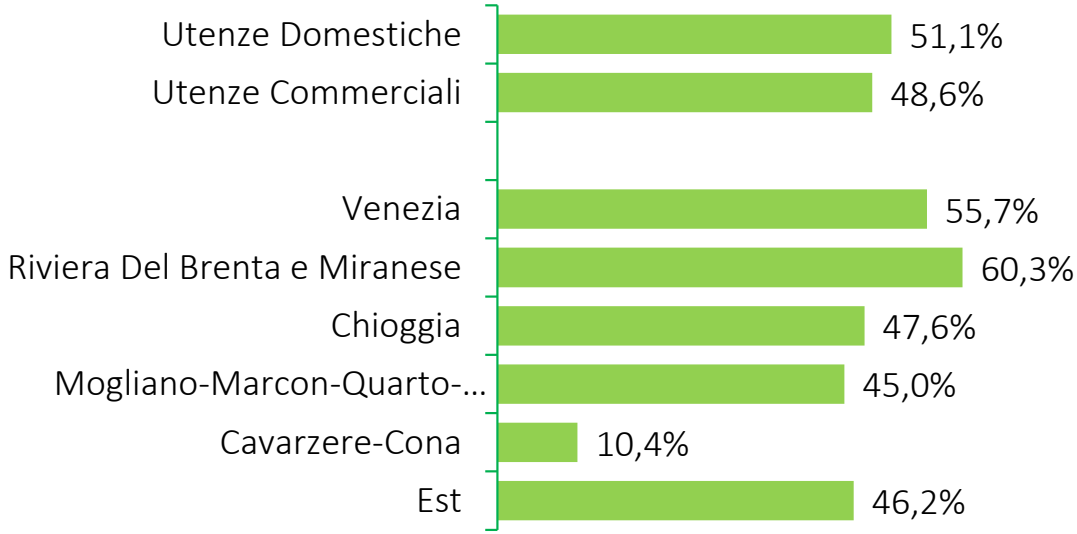


CONSULTAZIONE DEL SITO INTERNET

Ha avuto modo di consultare il sito internet di VERITAS nel corso dell'ultimo anno?



50,4% - Chi ha consultato il sito internet?



VERITAS

ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Presentazione dei risultati della rilevazione dell'anno 2022

Focus:
Servizio di
Igiene Ambientale

Quæris
MARKET & SOCIAL RESEARCH

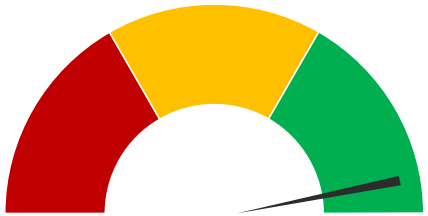


FOCUS:
IGIENE AMBIENTALE

SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE: DATI DI SINTESI



L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE



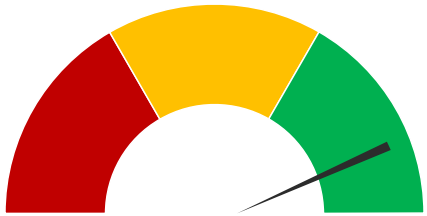
93,9%

Alto (71% - 100%)

Medio (41% - 70%)

Basso (0%- 40%)

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE



86,9%

Alto (71% - 100%)

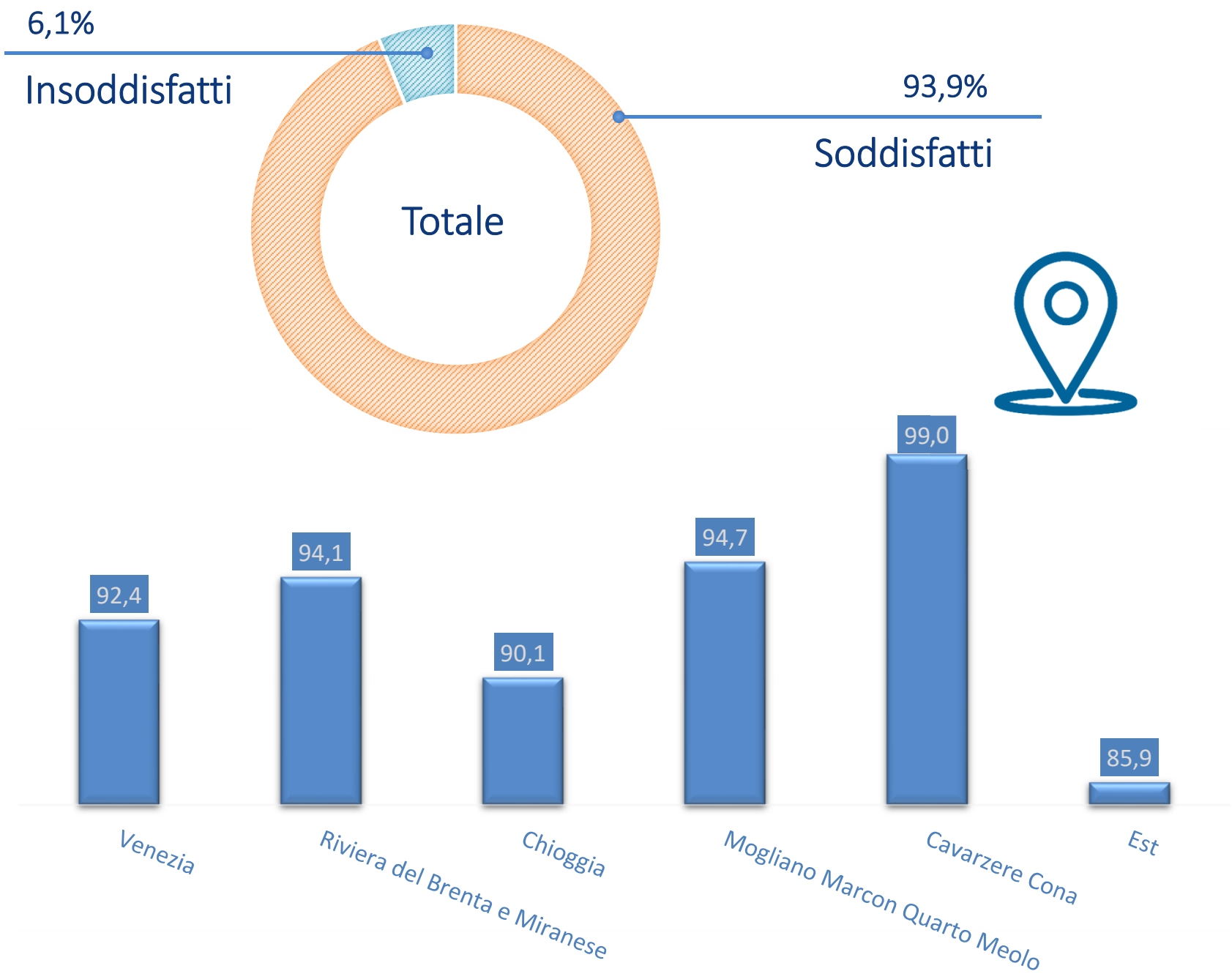
Medio (41% - 70%)

Basso (0%- 40%)

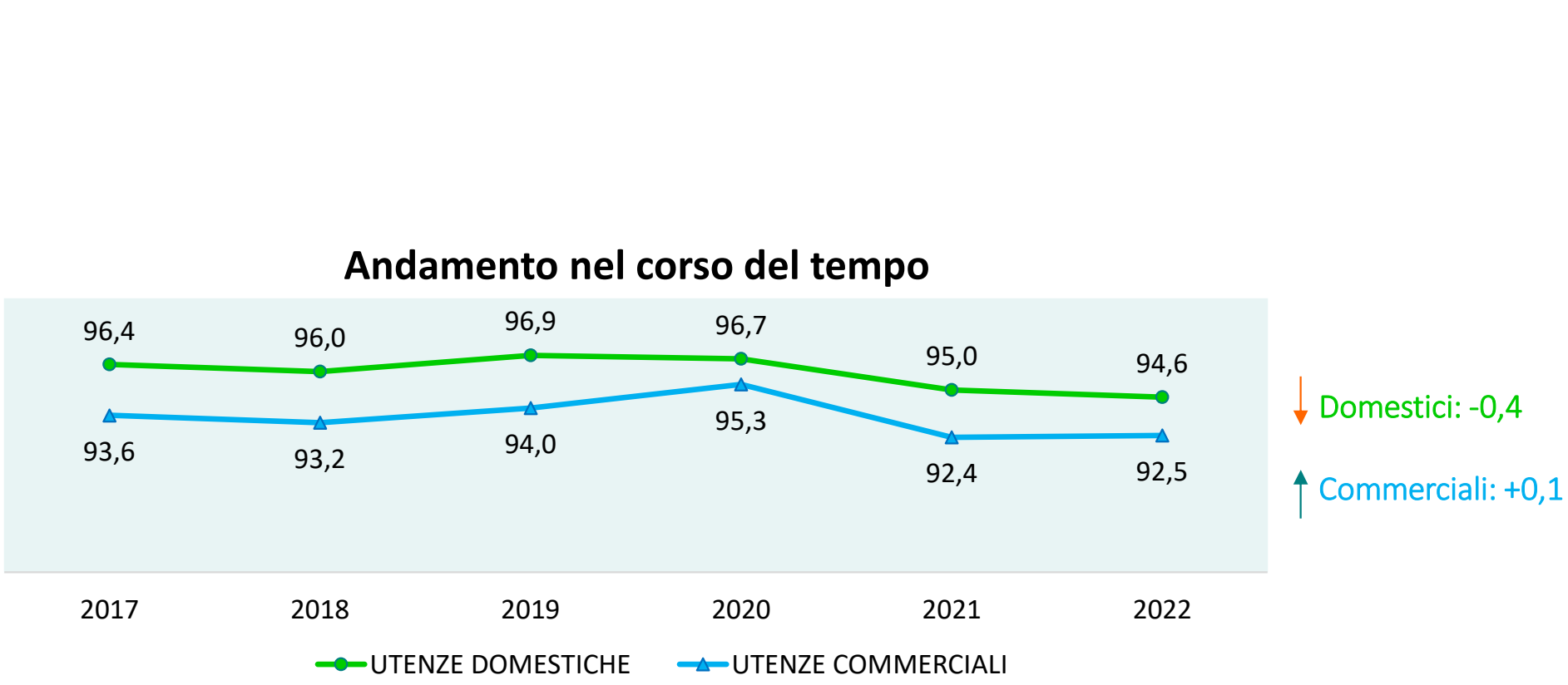
VALUTAZIONE GENERALE DI VERITAS

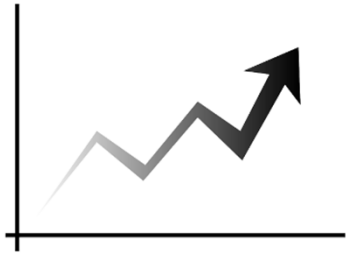
SINTESI DEI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Indice GENERALE di soddisfazione: confronto per area



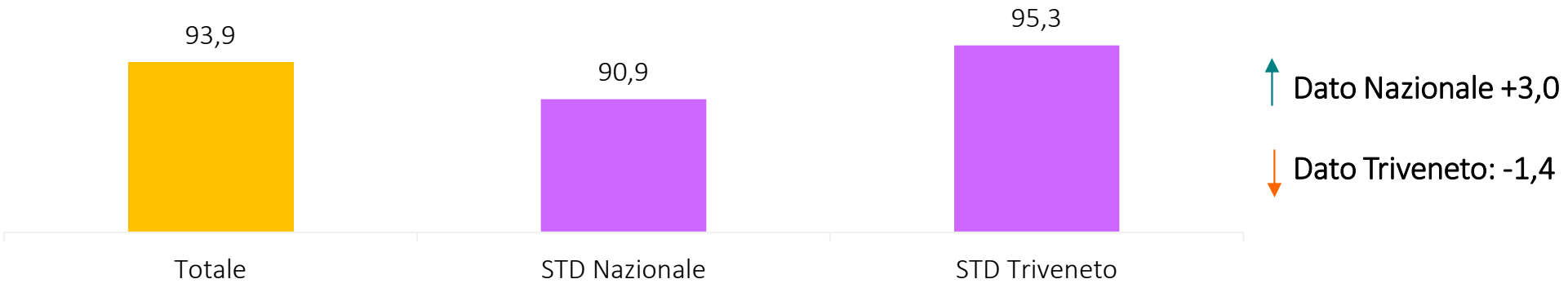
INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE



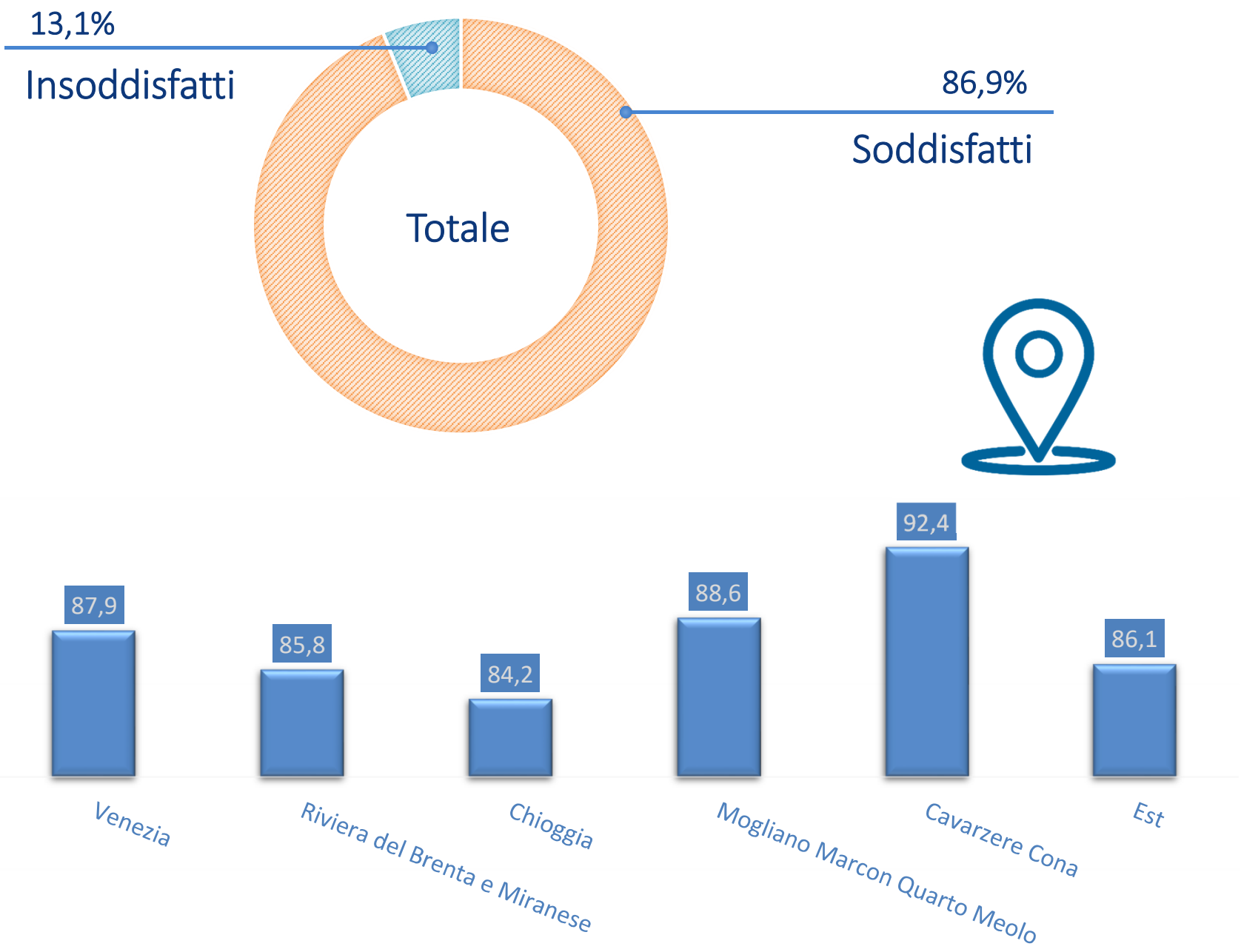


INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

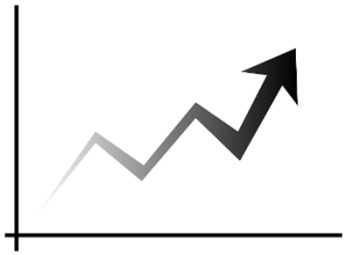
Confronto con dati di benchmark

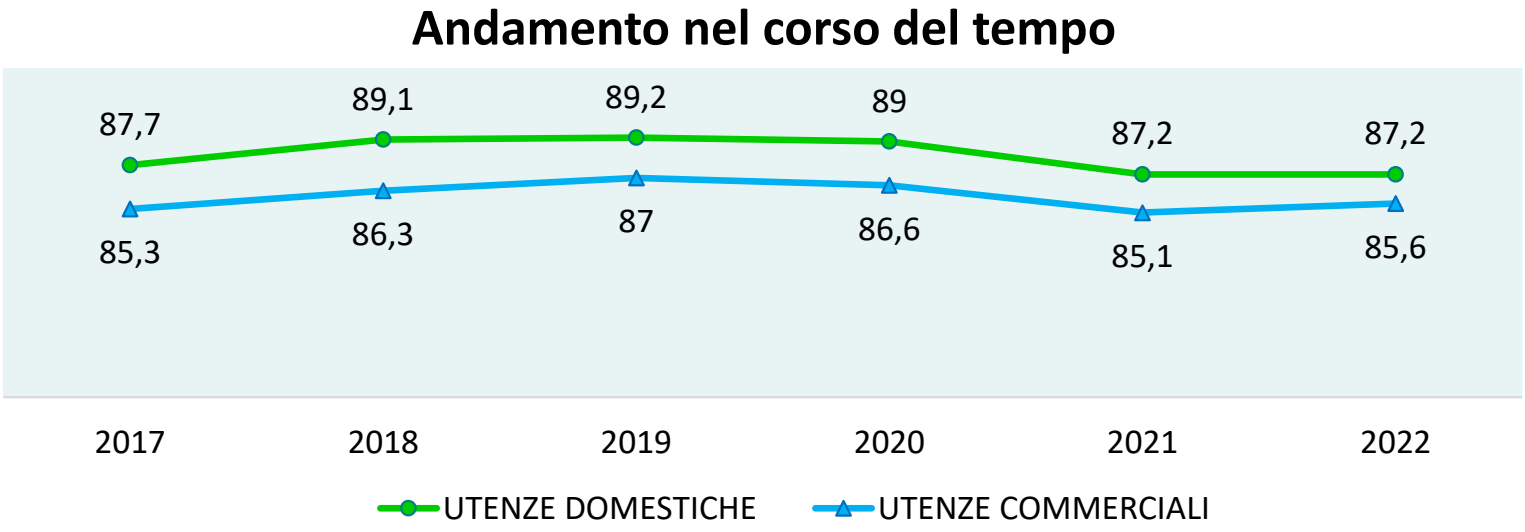


Indice SINTETICO di soddisfazione: confronto per area



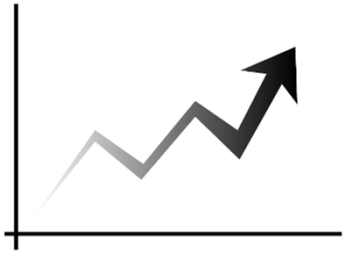
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI)



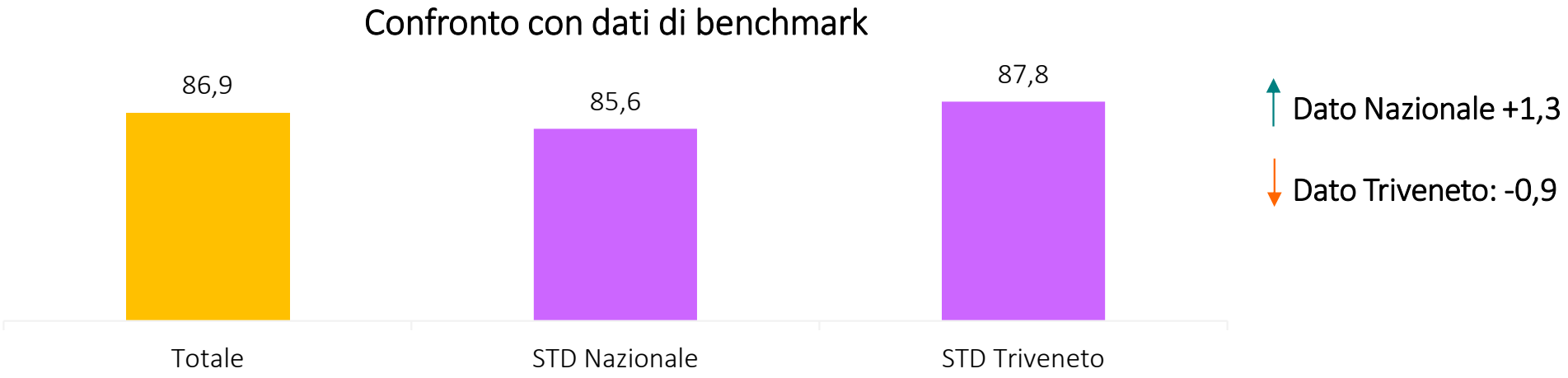


Domestici: =

Commerciali: +0,4

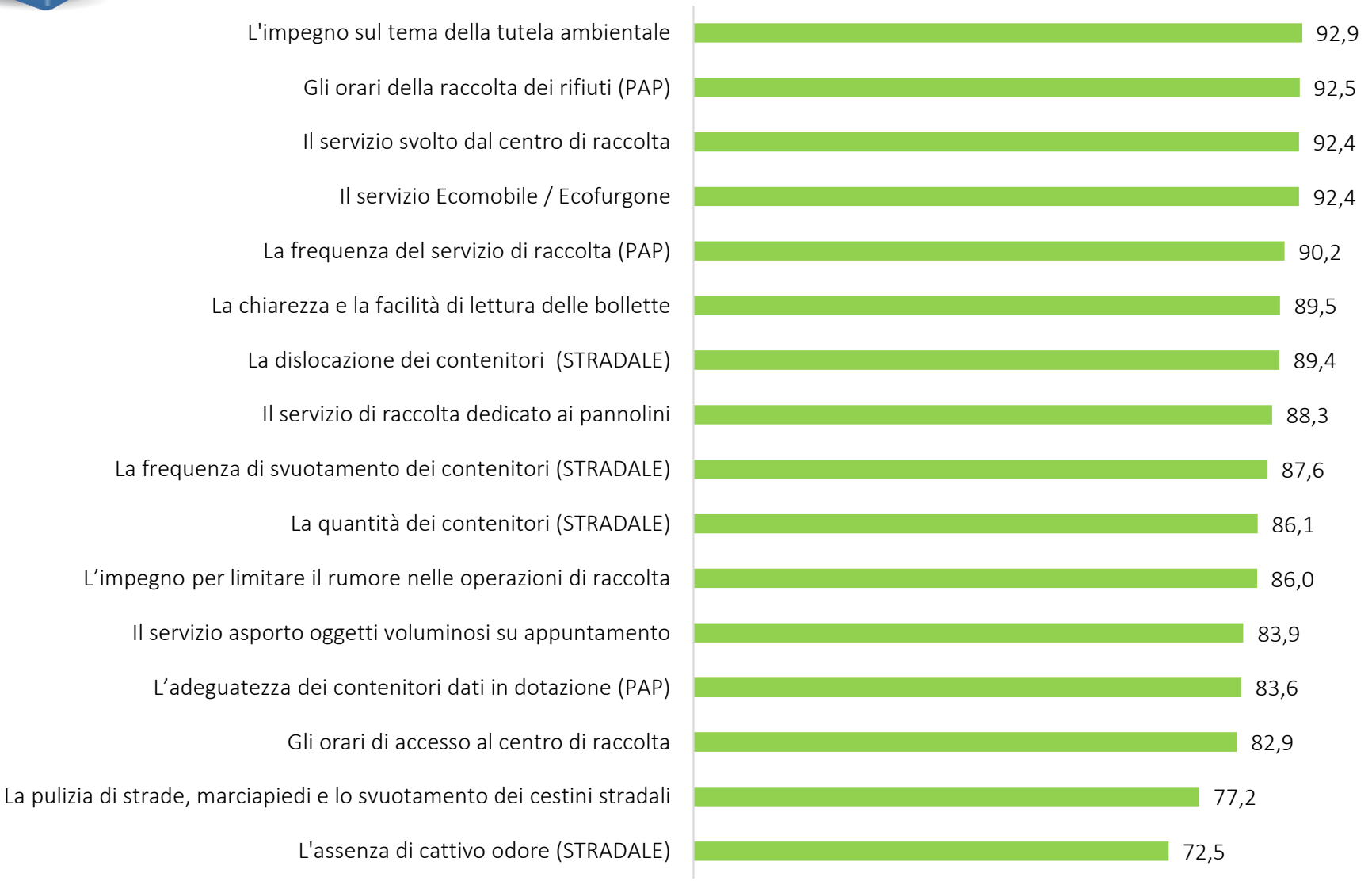


INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI)



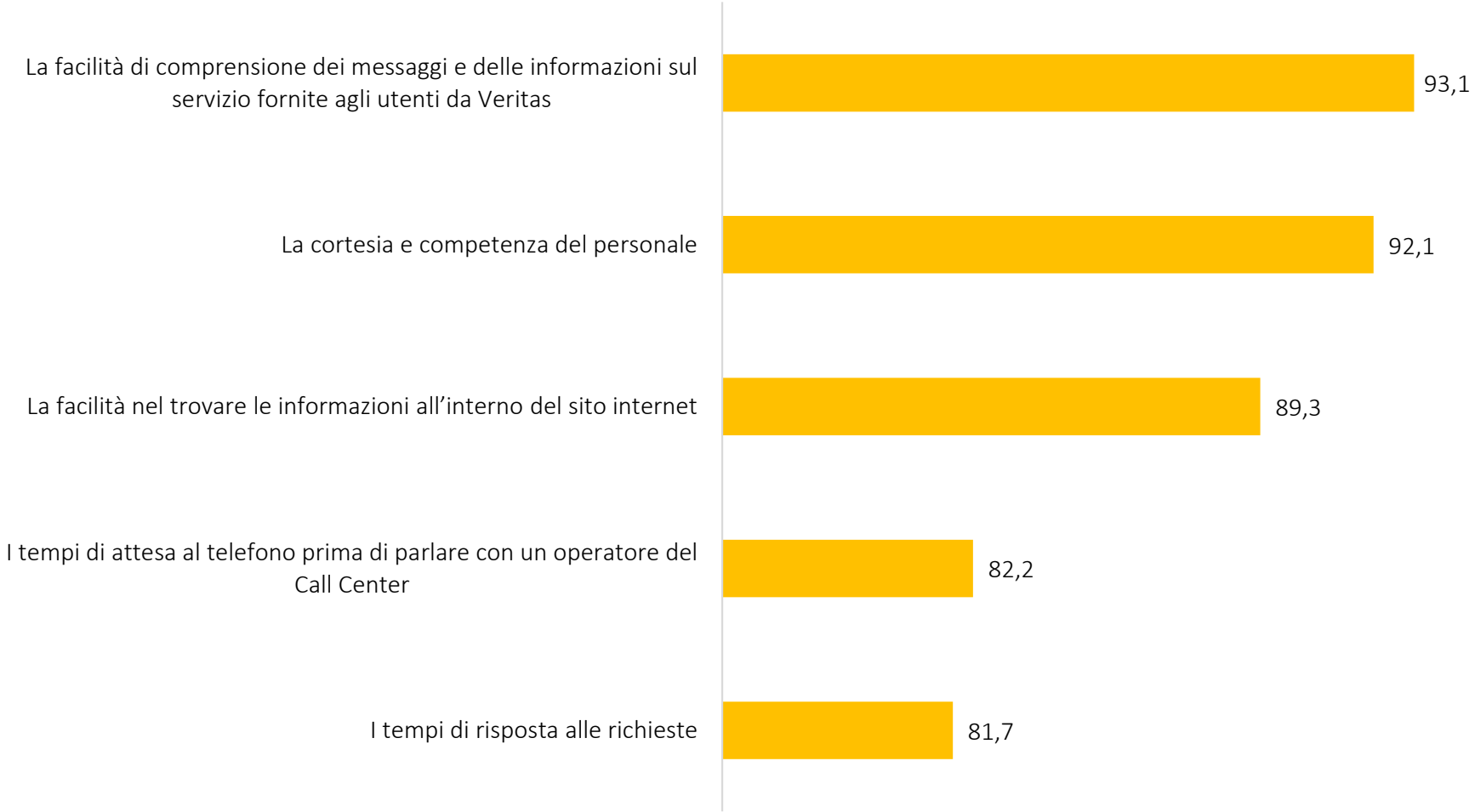


INDICI DI SODDISFAZIONE: PRODOTTO / SERVIZIO

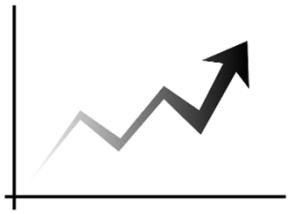


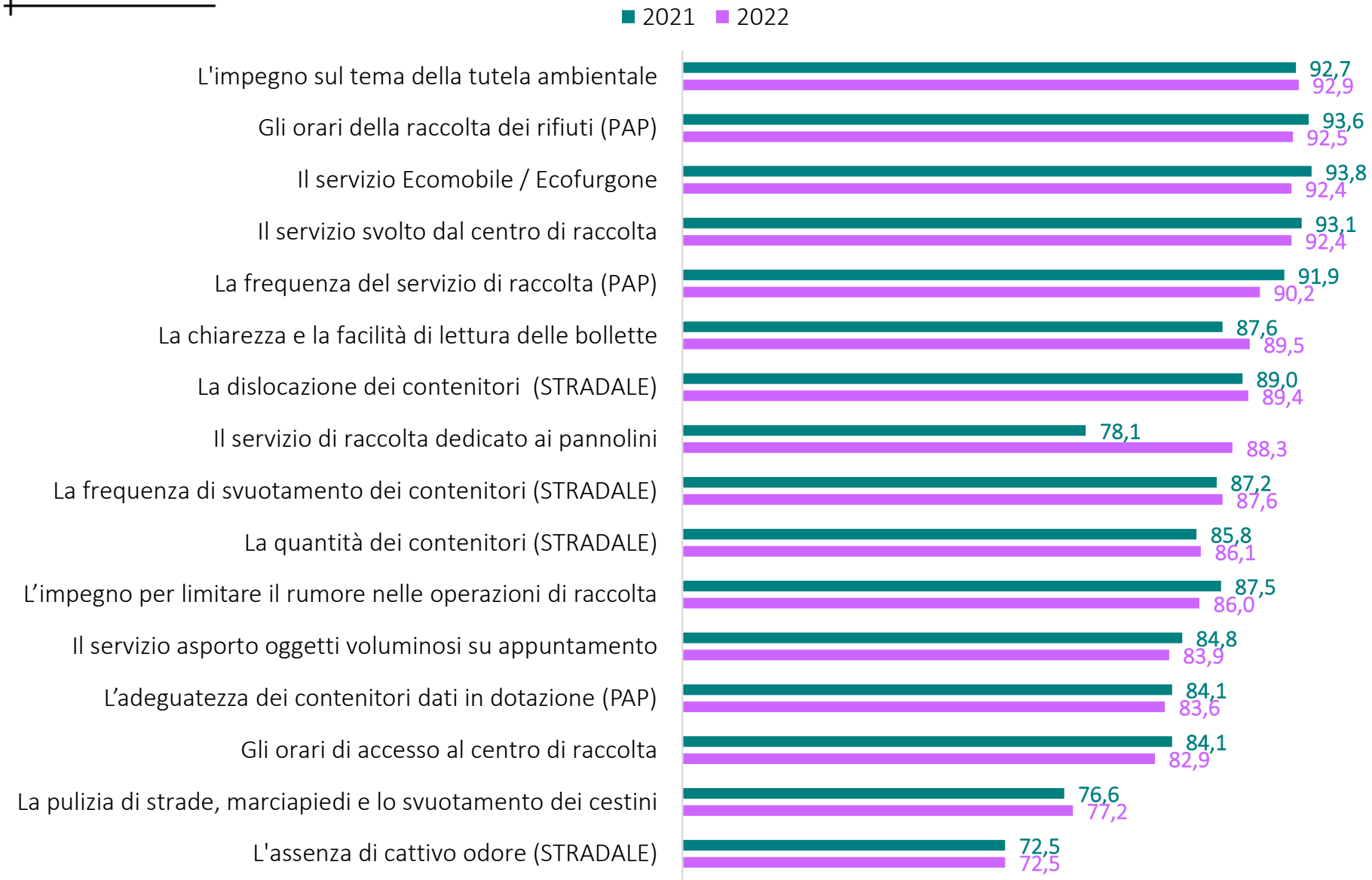
INDICI DI SODDISFAZIONE: RELAZIONE / COMUNICAZIONE





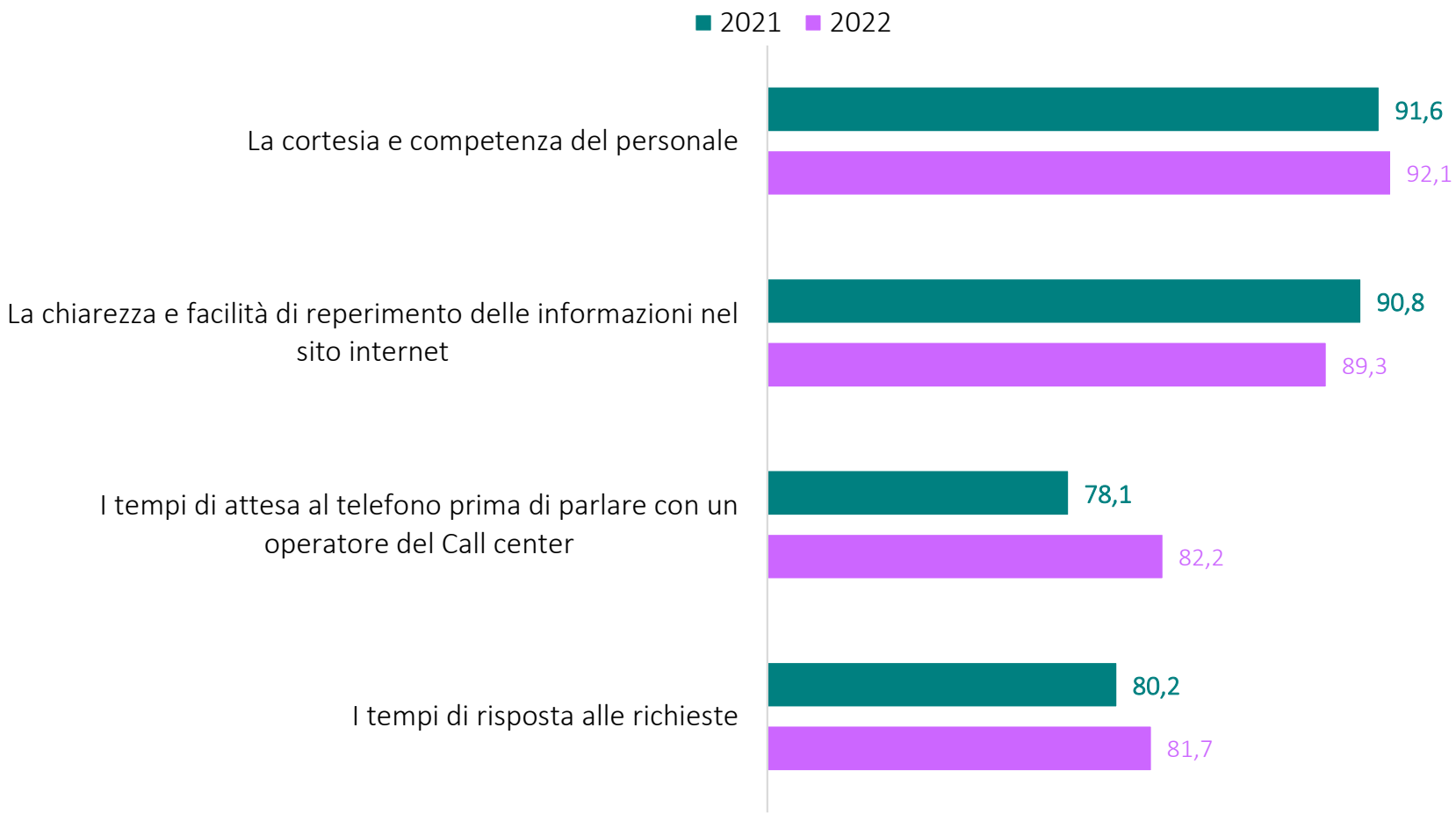
PRODOTTO / SERVIZIO: CONFRONTO TEMPORALE





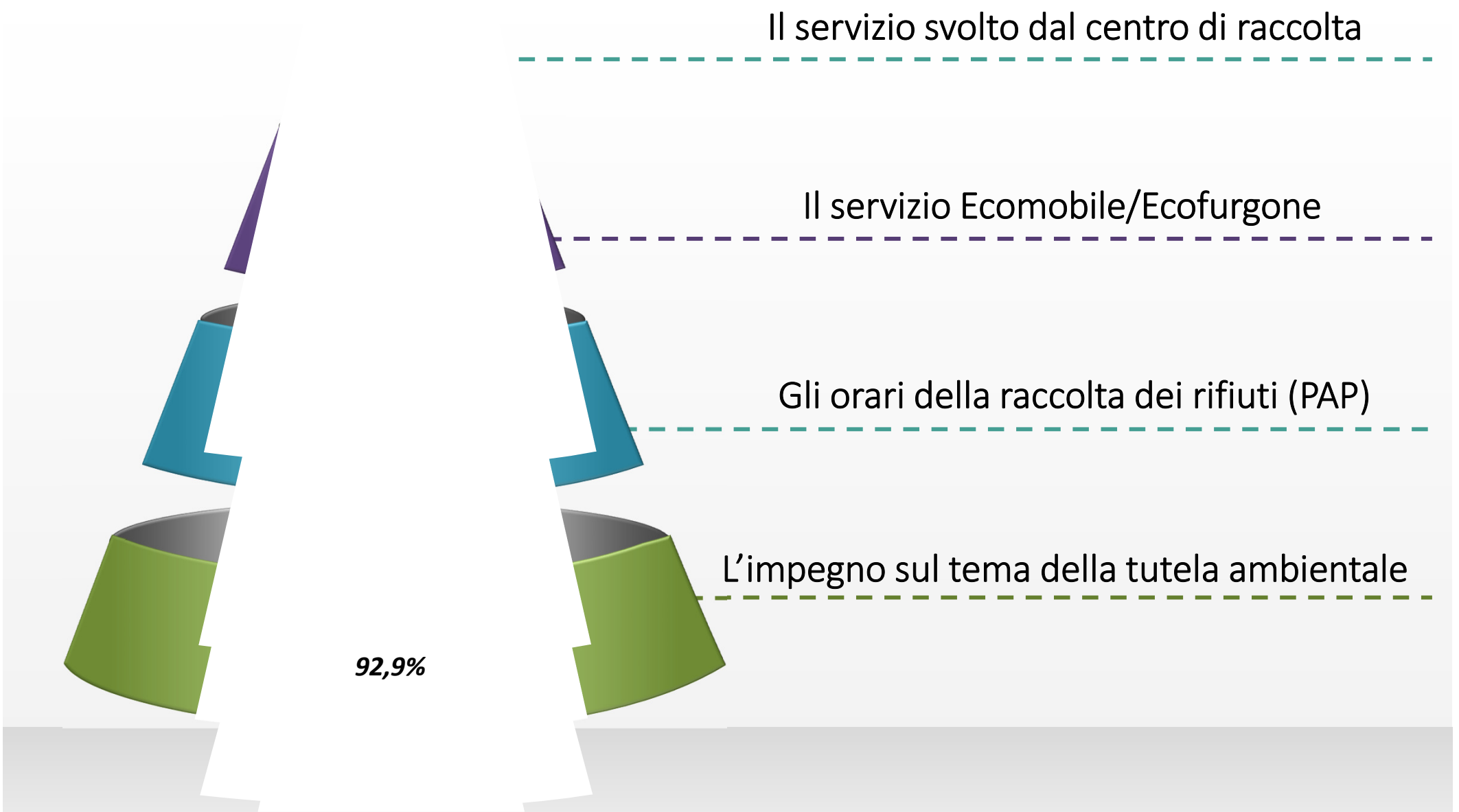
RELAZIONE / COMUNICAZIONE: CONFRONTO TEMPORALE





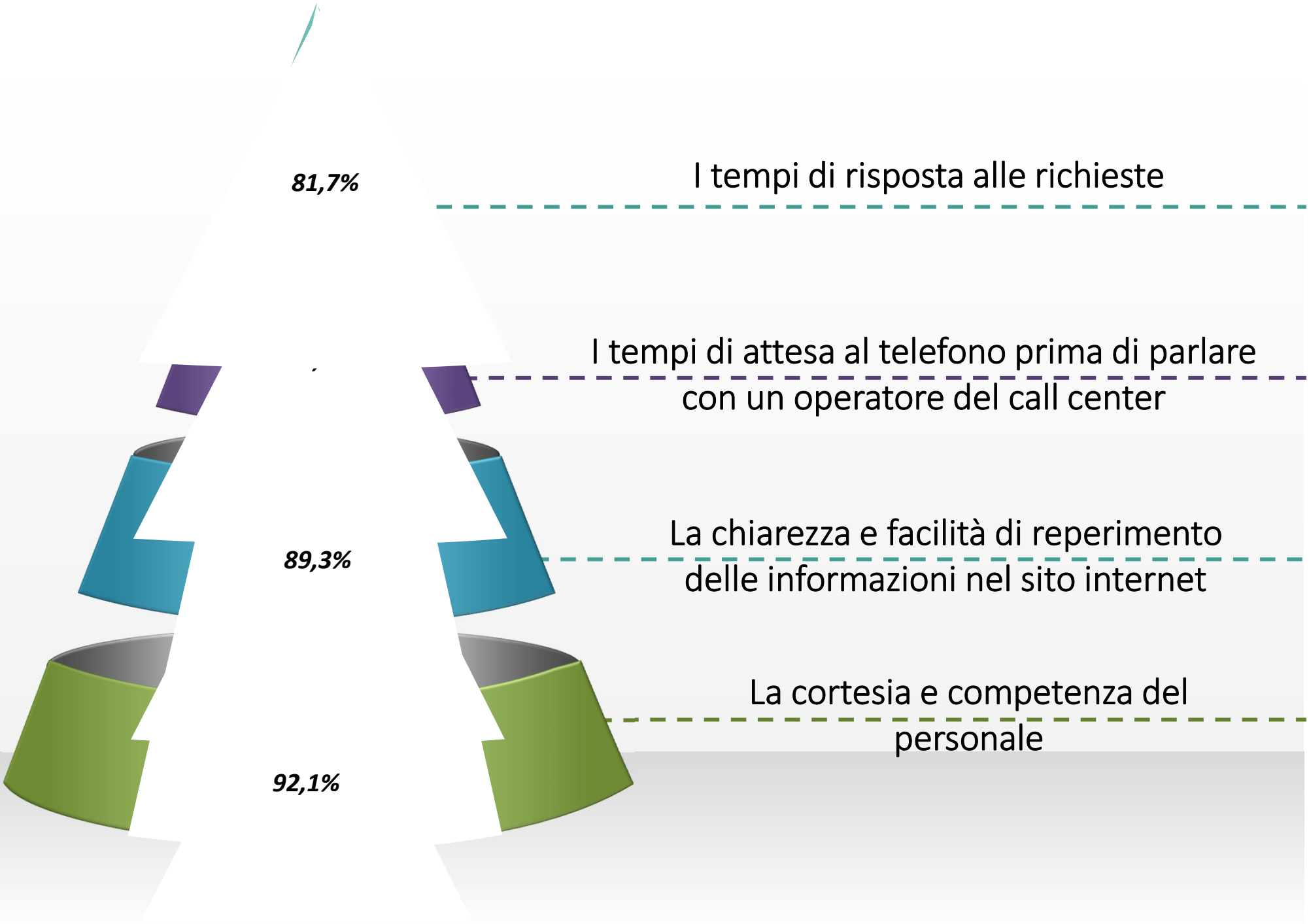
Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

PROD O/SERVIZIO: I 4 ASPETTI PIÙ APPREZZATI



Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

RELAZIONE/COMUNICAZIONE: I 4 ASPETTI PIU' APPREZZATI



MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO: INTRODUZIONE

a)

+	SODDISFAZIONE		–
IMPORTANZA	**MANTENERE**	**MIGLIORARE**	
	PUNTI DI FORZA **ASPETTI IMPORTANTI E SODDISFACENTI** 	**PUNTI DI DEBOLEZZA** **ASPETTI IMPORTANTI ED INSODDISFACENTI** 	
	COMUNICARE	**CONTROLLARE**	
	POTENZIALI PUNTI DI FORZA **ASPETTI NON IMPORTANTI E SODDISFACENTI** 	**POTENZIALI PUNTI DI DEBOLEZZA** **ASPETTI NON IMPORTANTI ED INSODDISFACENTI** 	
–			

b)

a) Valore medio di soddisfazione: divide gli aspetti tra soddisfacenti ed insoddisfacenti (media delle medie di soddisfazione riferita all'anno di rilevazione)

b) Valore medio di importanza: divide gli aspetti tra importanti e non importanti (media delle medie di importanza riferita all'anno di rilevazione)

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO SCHEMATICA

MANTENERE

- L'impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale
- La cortesia e competenza del personale
- Il servizio di raccolta dedicato ai pannolini
- Il servizio svolto dal centro di raccolta
- La dislocazione dei contenitori per la raccolta differenziata
- Il servizio Ecomobile / Ecofurgone

MIGLIORARE

- La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali dei rifiuti differenziati
- I tempi di risposta alle richieste
- L'igiene dei contenitori per la raccolta dei rifiuti intesa come assenza di cattivo odore
- La pulizia di strade, marciapiedi e lo svuotamento dei cestini stradali
- La quantità dei contenitori stradali per la raccolta differenziata presenti nella sua zona di residenza
- La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet

PUNTI DI FORZA

PUNTI DI DEBOLEZZA

OPPORTUNITÀ

MINACCE

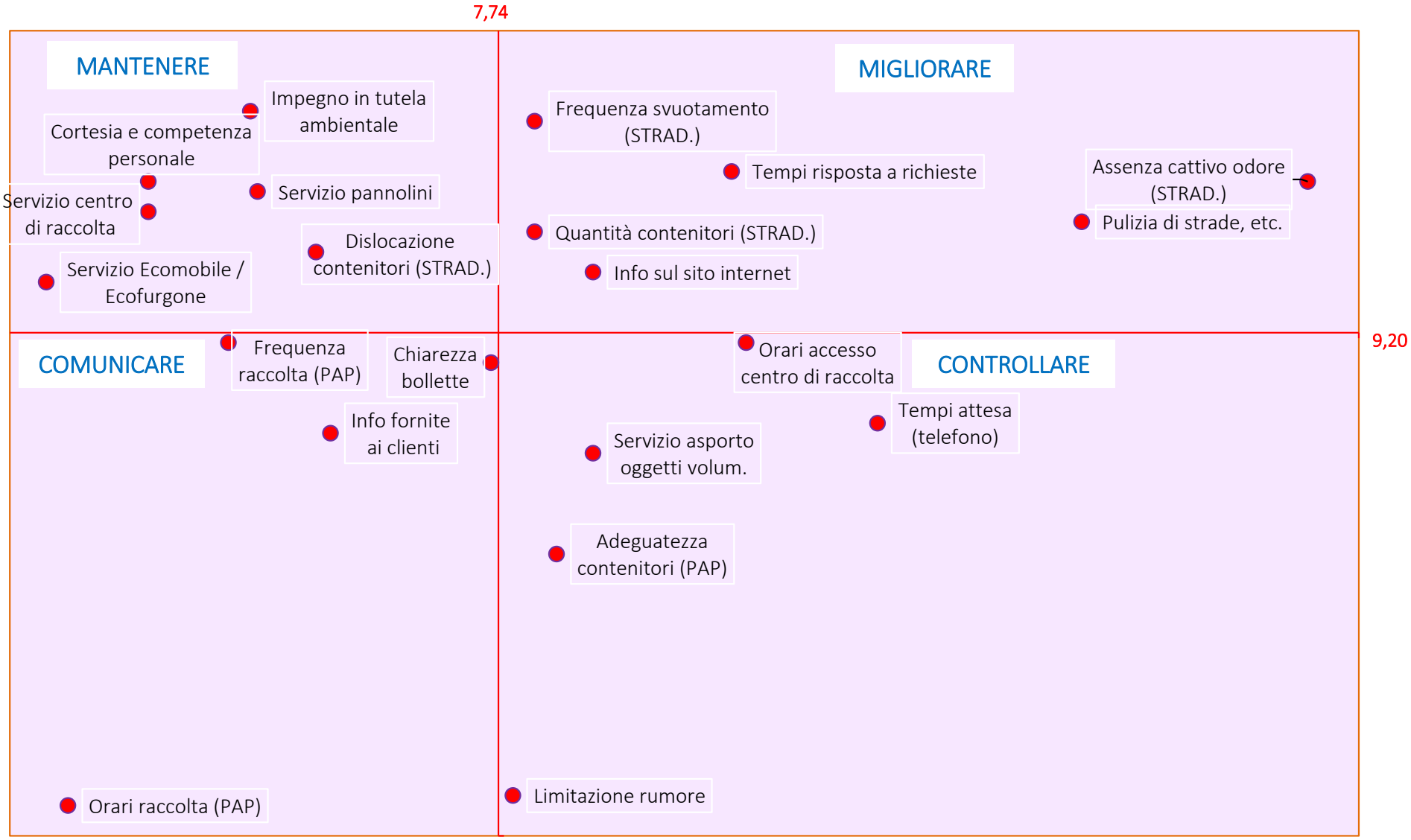
COMUNICARE

- La frequenza del servizio di raccolta porta a porta
- La chiarezza e la facilità di lettura delle bollette
- La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Veritas
- Gli orari della raccolta dei rifiuti porta a porta

CONTROLLARE

- Gli orari di accesso al centro di raccolta
- I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center
- Il servizio asporto oggetti voluminosi su appuntamento
- L'adeguatezza dei contenitori dati in dotazione (numero, tipo) per la raccolta porta a porta
- L'impegno dell'azienda per limitare il rumore nelle operazioni di raccolta dei rifiuti

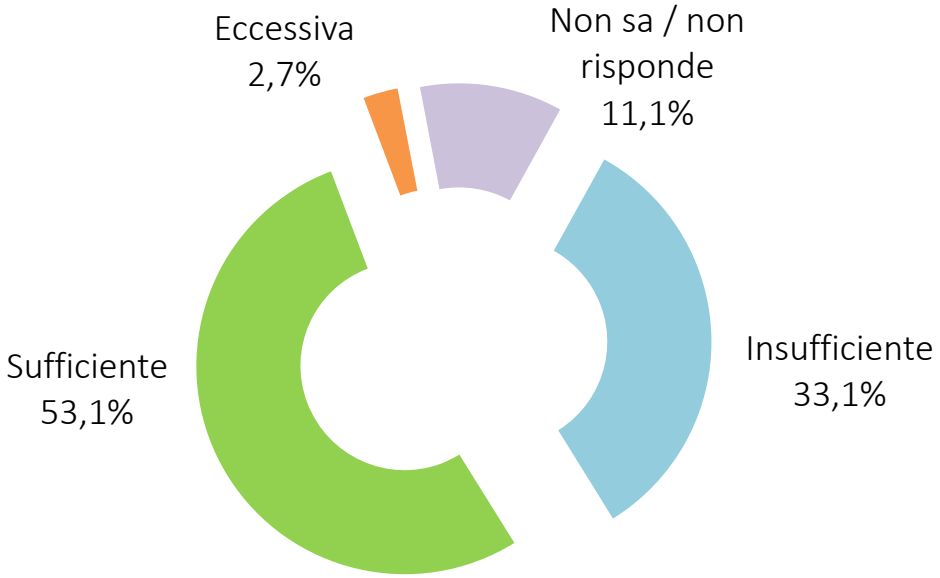
MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO ANALITICA





ISPETTORI AMBIENTALI

Gli ispettori Ambientali di Veritas svolgono, su richiesta del suo comune, un'attività di educazione, controllo e accertamento delle violazioni in tema di rifiuti. Ritiene che questa attività sia:



	Veritas 2022	Veritas 2021	Veritas 2020	Veritas 2019	Veritas 2018	Veritas 2017	UNITÀ LOCALI TERRITORIALI				
							Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	Est
Insufficiente	33,1%	27,9%	24,6%	21,7%	22,2%	28,3%	42,4%	36,9%	33,9%	22,8%	26,0%
Sufficiente	53,1%	54,5%	50,7%	46,2%	52,4%	45,9%	44,8%	53,8%	49,5%	60,6%	57,8%
Eccessiva	2,7%	2,9%	3,3%	3,6%	2,6%	2,6%	2,4%	1,1%	6,5%	1,6%	3,8%
Non risponde	11,1%	14,7%	21,4%	28,5%	22,8%	23,2%	10,4%	8,2%	10,1%	15,0%	12,4%



CENTRO DI RACCOLTA

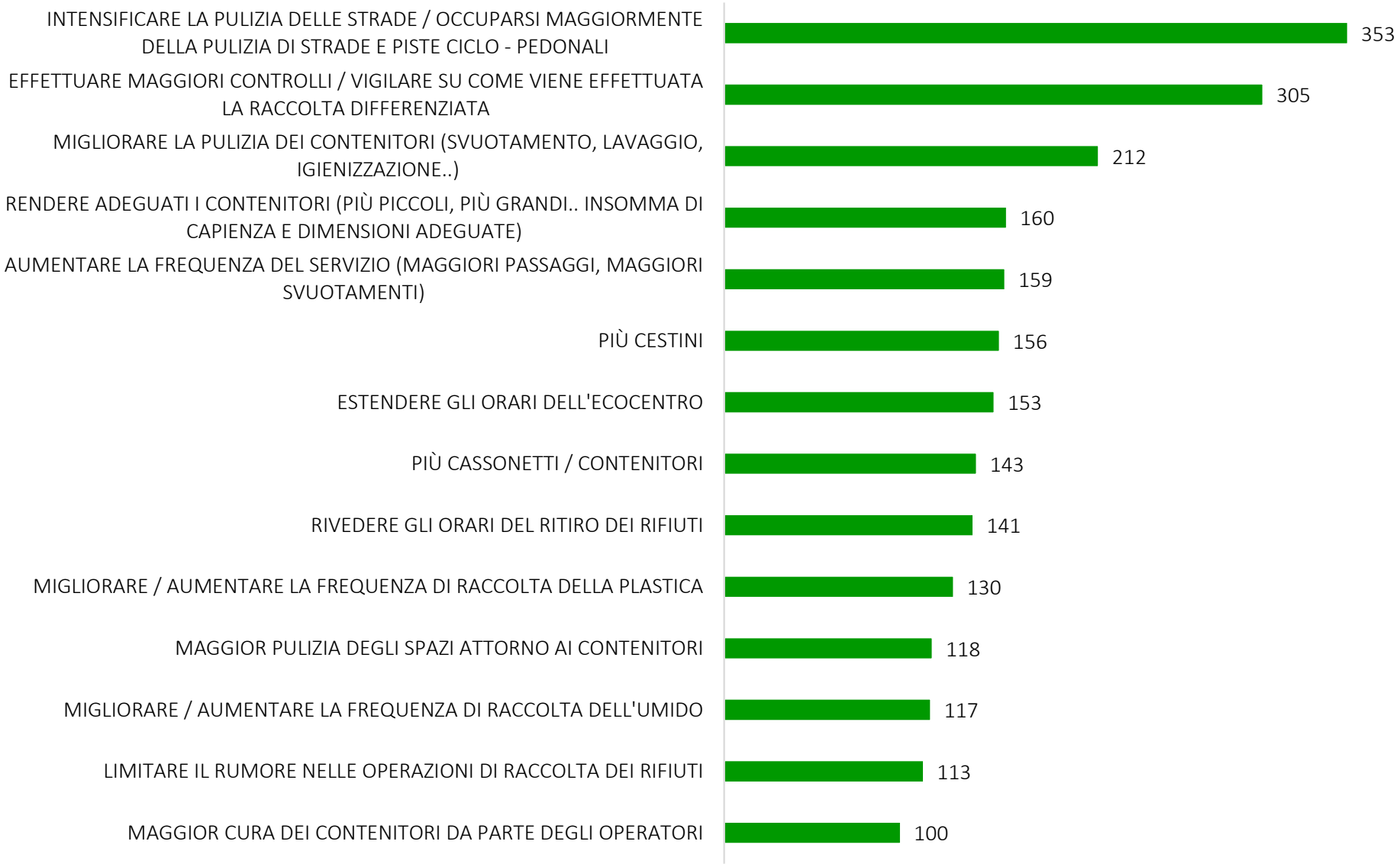
Lei conosce il Centro di raccolta (Ecocentro), cioè il luogo dove si possono portare batterie per auto, lampadine, olio usato e altri rifiuti per i quali non è prevista la raccolta con il servizio ordinario?



							UNITÀ LOCALI TERRITORIALI					
	Veritas 2022	Veritas 2021	Veritas 2020	Veritas 2019	Veritas 2018	Veritas 2017	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano-Marcon-Quarto-Meolo	Cavarzere-Cona	Est
Sì e l'ho utilizzato	76,5%	73,4%	72,8%	68,3%	68,6%	69,5%	67,0%	81,8%	60,3%	92,3%	79,7%	74,4%
Sì, ma non l'ho mai utilizzato	16,9%	18,5%	19,3%	21,5%	22,1%	19,1%	21,5%	15,0%	31,4%	7,2%	18,3%	16,7%
No	6,6%	8,1%	7,9%	10,2%	9,3%	11,4%	11,5%	3,2%	8,3%	0,5%	2,0%	8,9%

Verbalizzazioni principali

Ha suggerimenti da dare a Veritas per migliorare il servizio?



VERITAS

ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Presentazione dei risultati della rilevazione dell'anno 2022

Focus:
Servizio
Idrico Integrato

Quæris
MARKET & SOCIAL RESEARCH



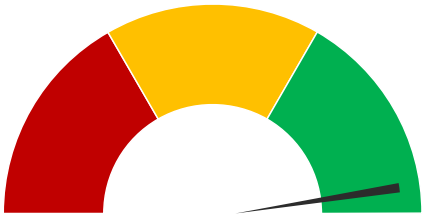
FOCUS: SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

SERVIZIO IDRICO: DATI DI SINTESI



L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE



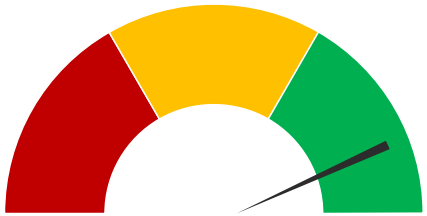
95,3%

Alto (71% - 100%)

Medio (41% - 70%)

Basso (0%- 40%)

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE



86,7%

Alto (71% - 100%)

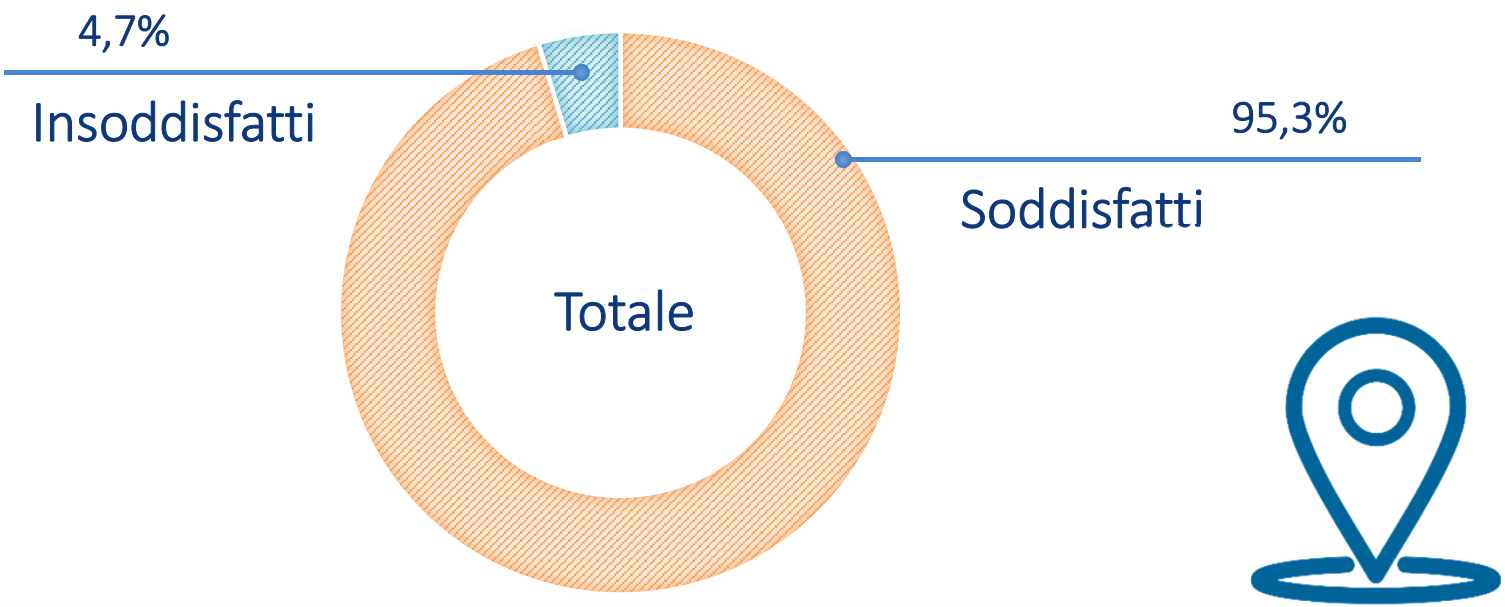
Medio (41% - 70%)

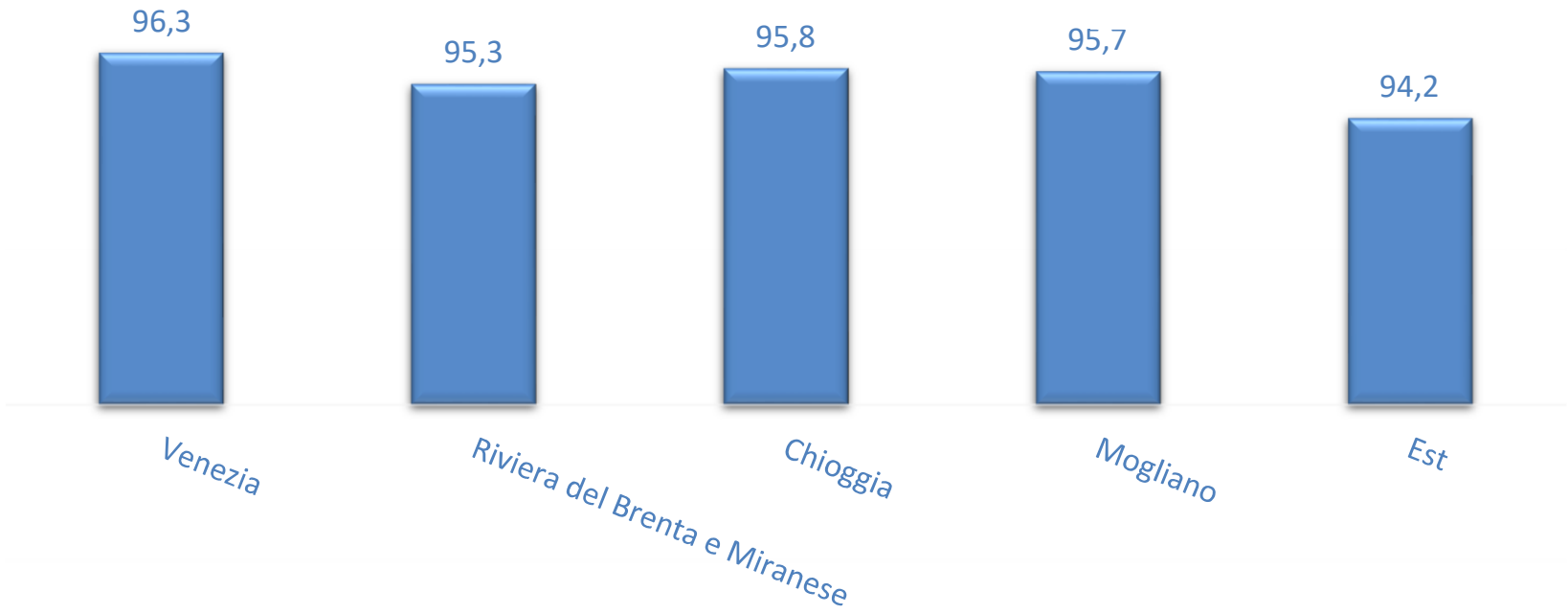
Basso (0%- 40%)

VALUTAZIONE GENERALE DI VERITAS

SINTESI DEI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Indice GENERALE di soddisfazione: confronto per area



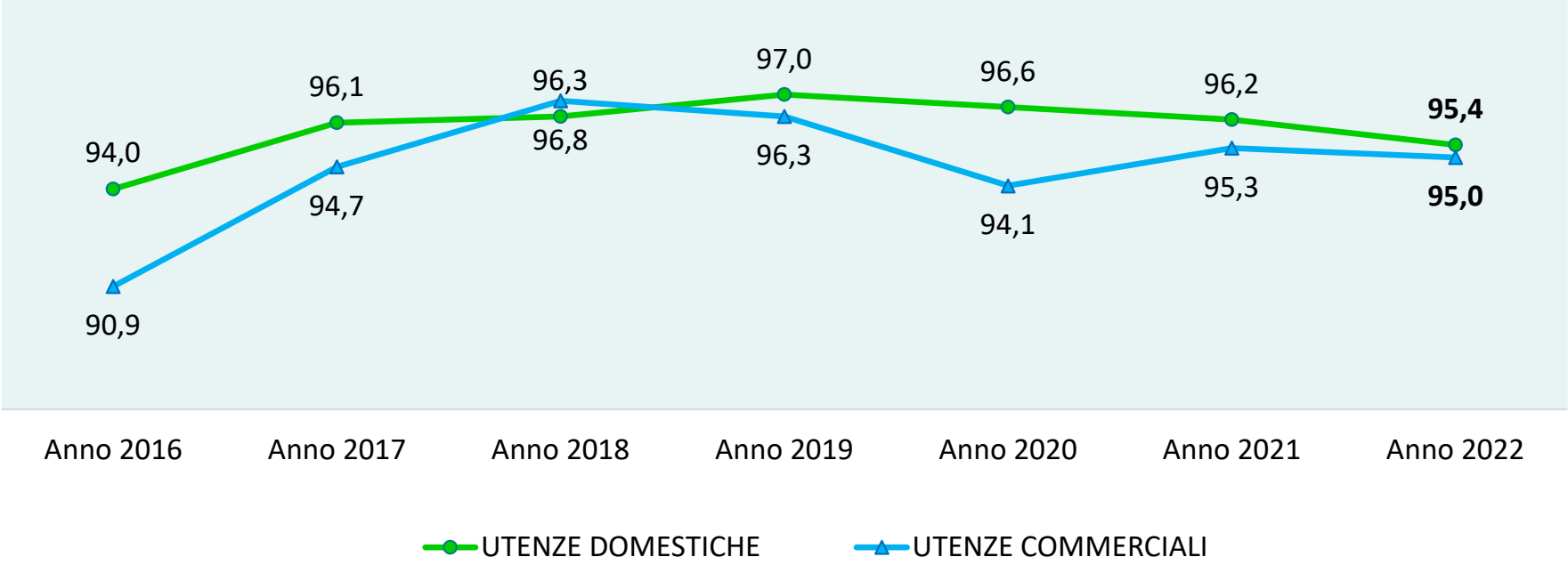


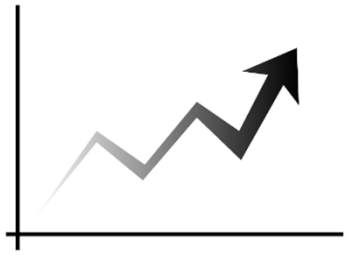
INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

↓ Domestici: -0,8

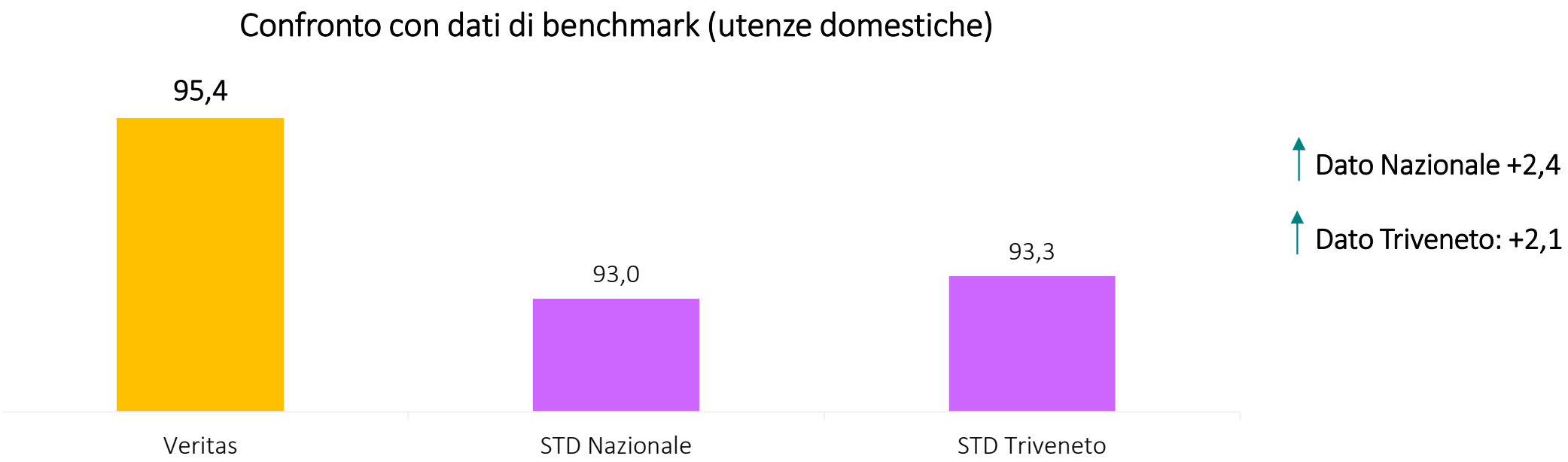
↓ Commerciali: -0,3

Andamento nel corso del tempo

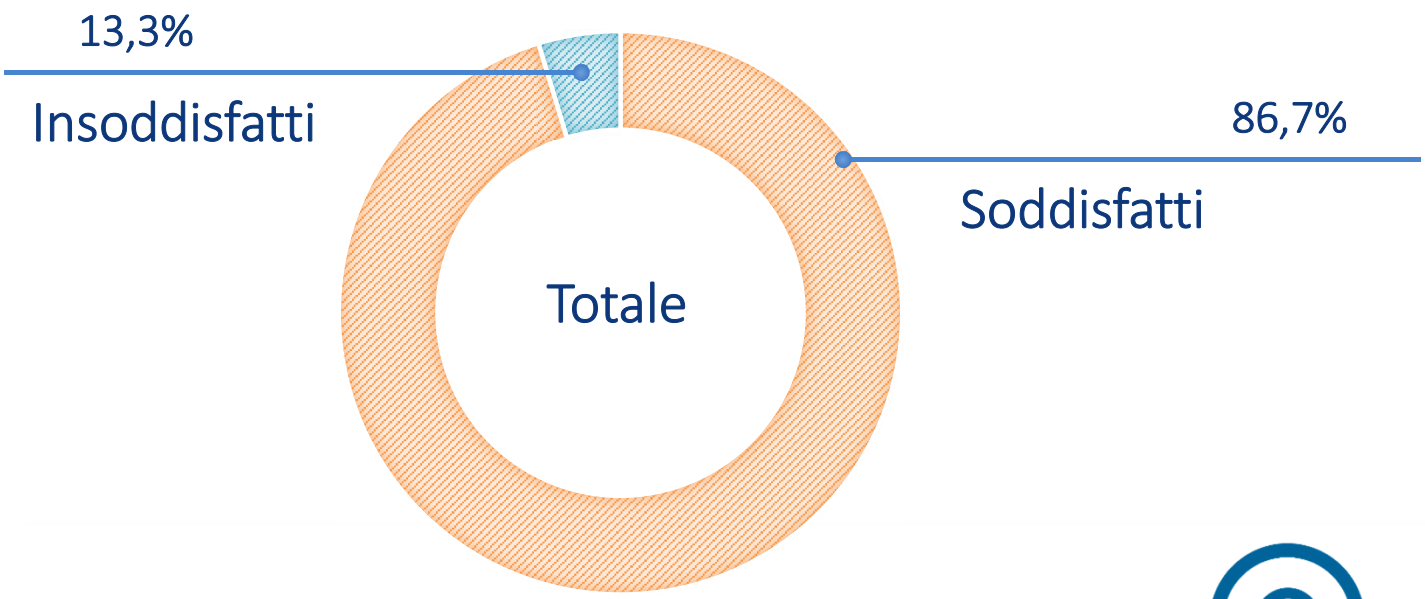


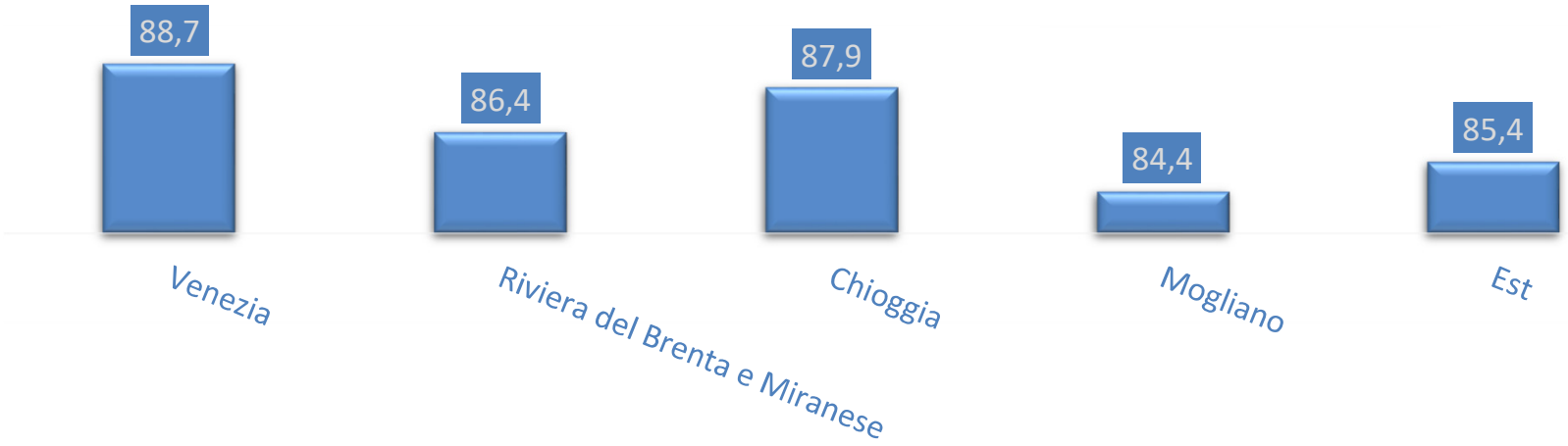


INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE



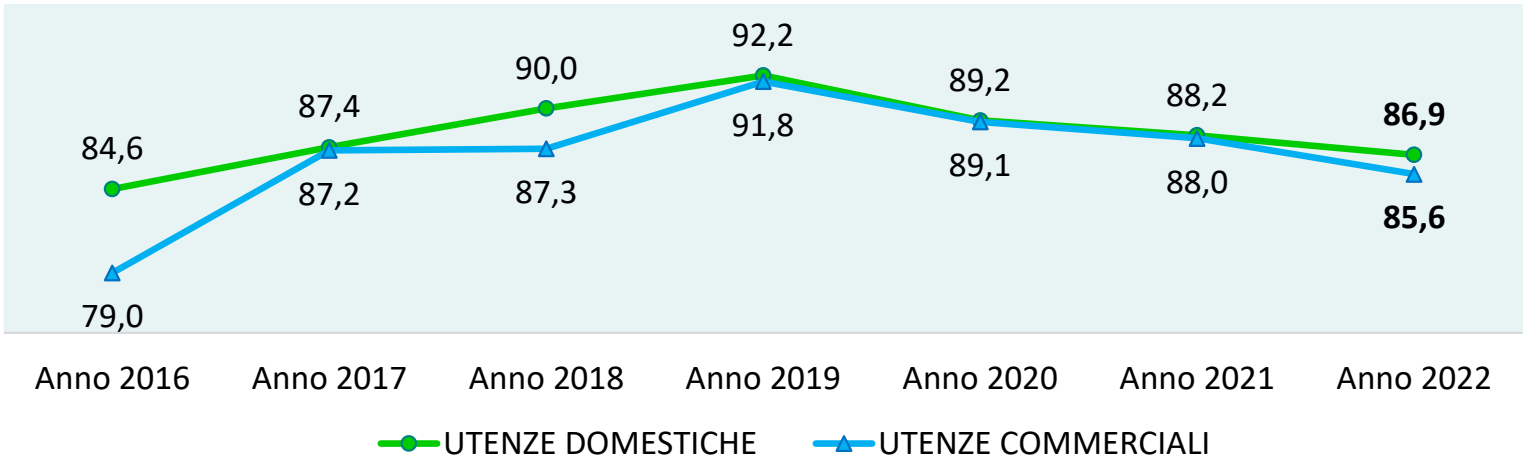
Indice SINTETICO di soddisfazione: confronto per area





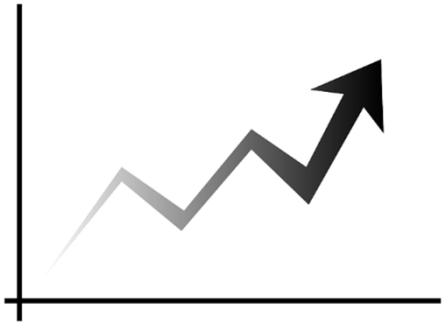
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI)

Andamento nel corso del tempo

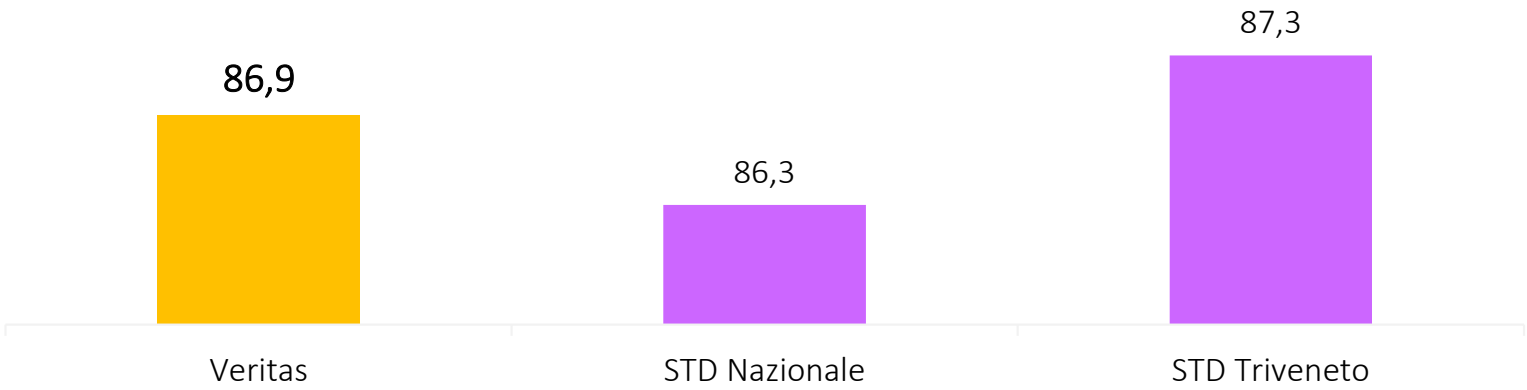


↓ Domestici: -1,3

↓ Commerciali: -2,4



Confronto con dati di benchmark (utenze domestiche)

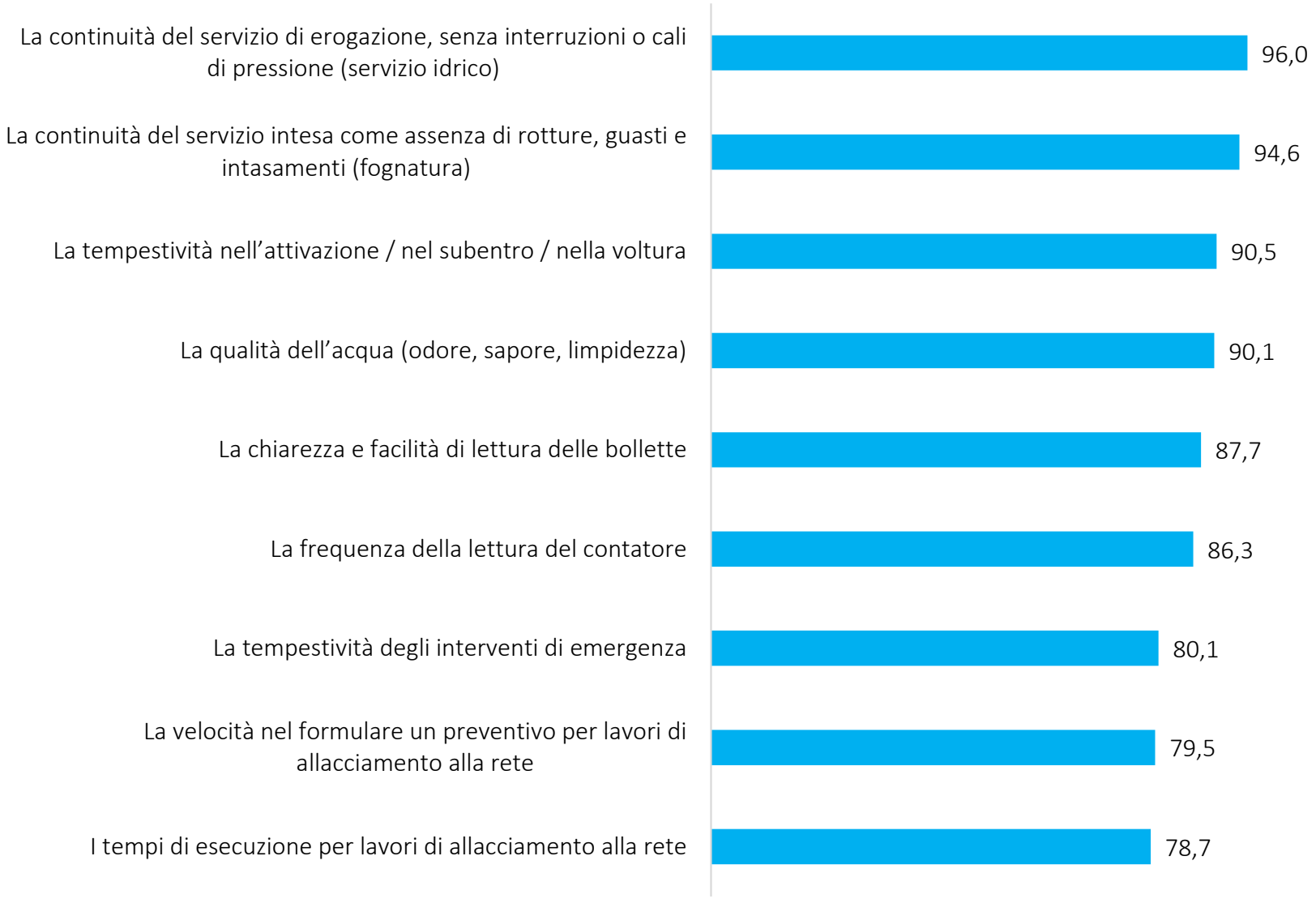


↑ Dato Nazionale +0,6

↓ Dato Triveneto: -0,4

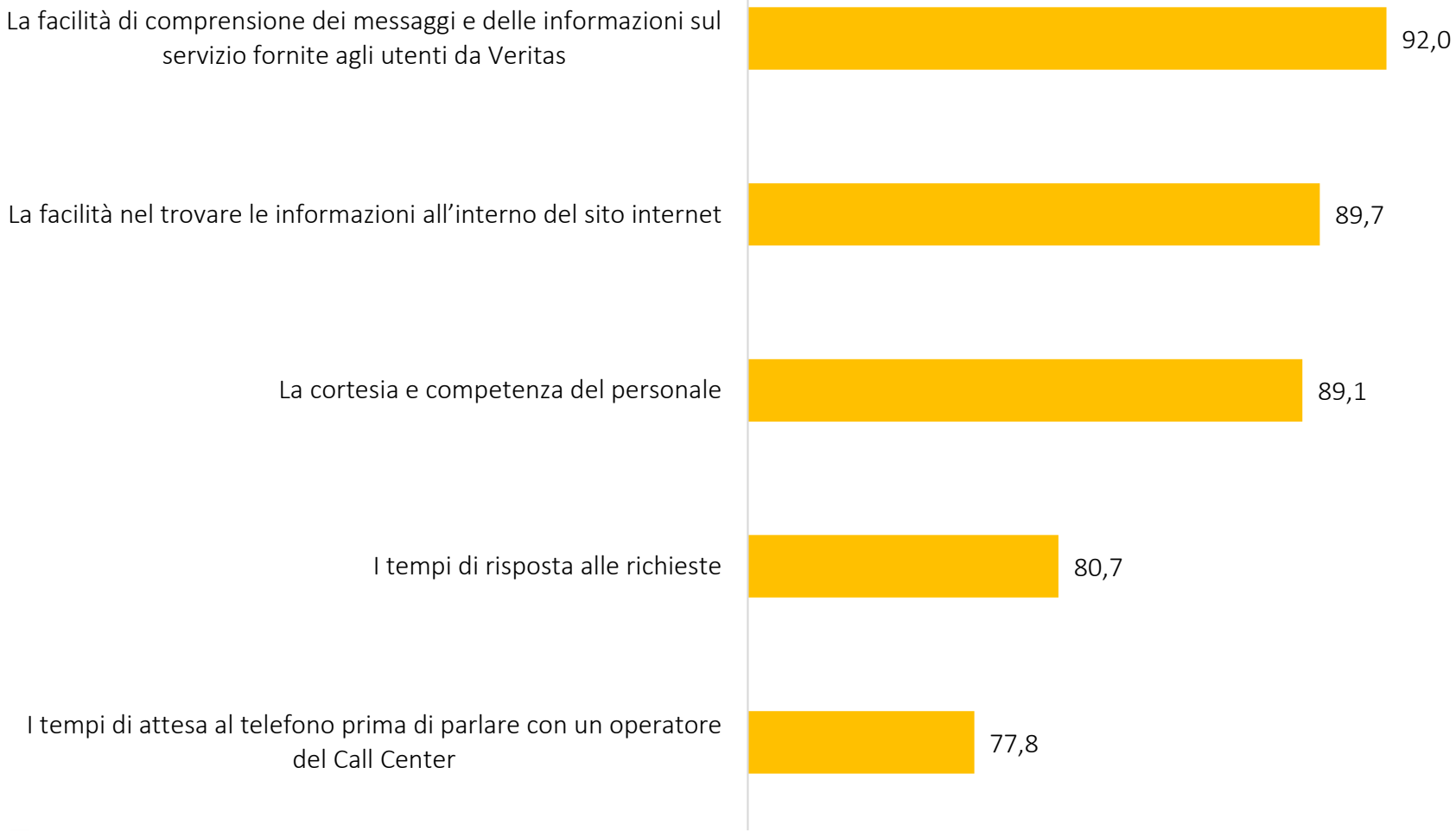
INDICI DI SODDISFAZIONE: PRODOTTO / SERVIZIO



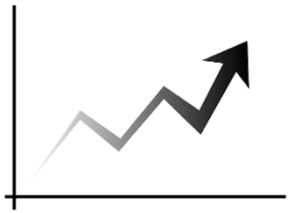


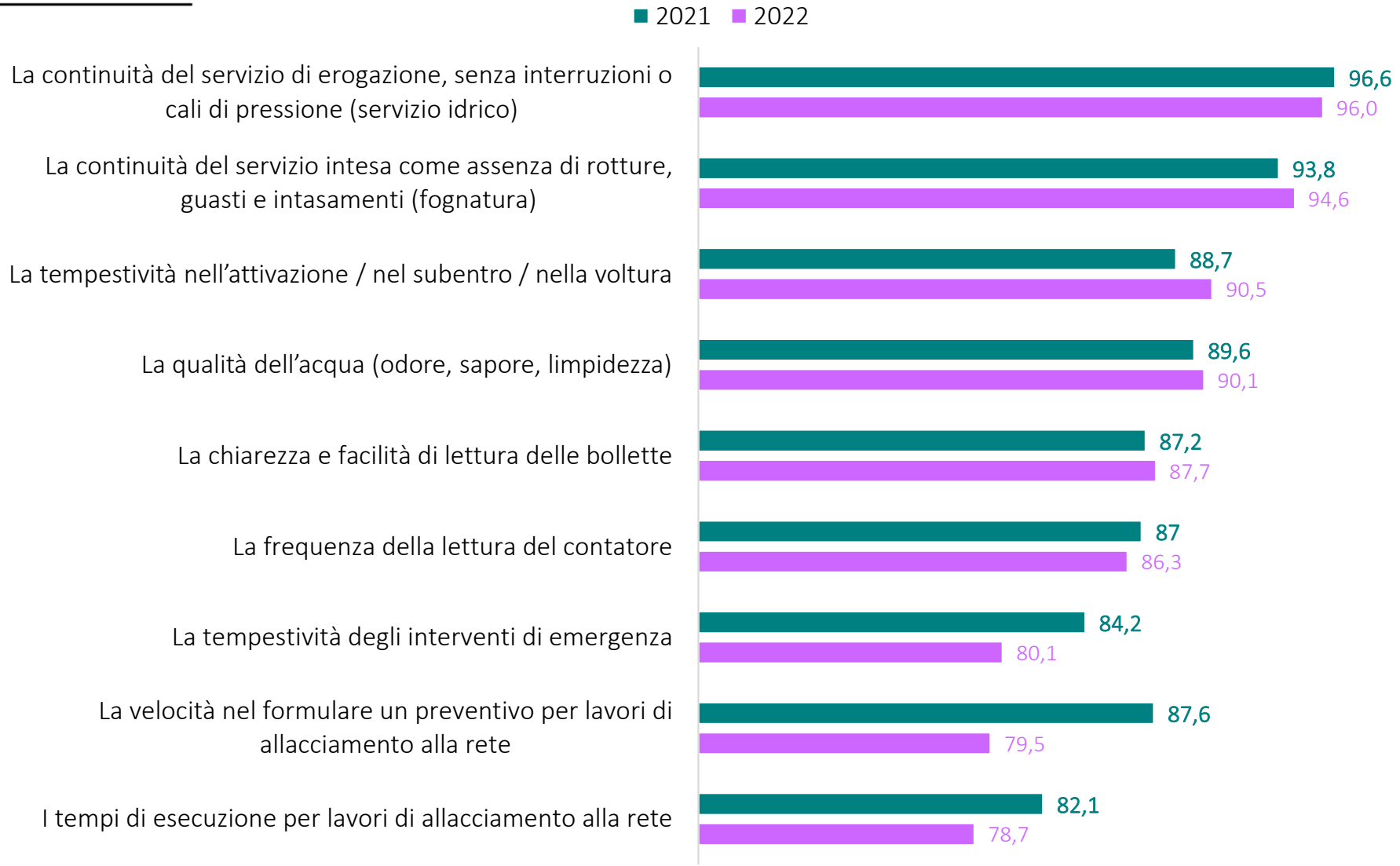
INDICI DI SODDISFAZIONE: RELAZIONE / COMUNICAZIONE





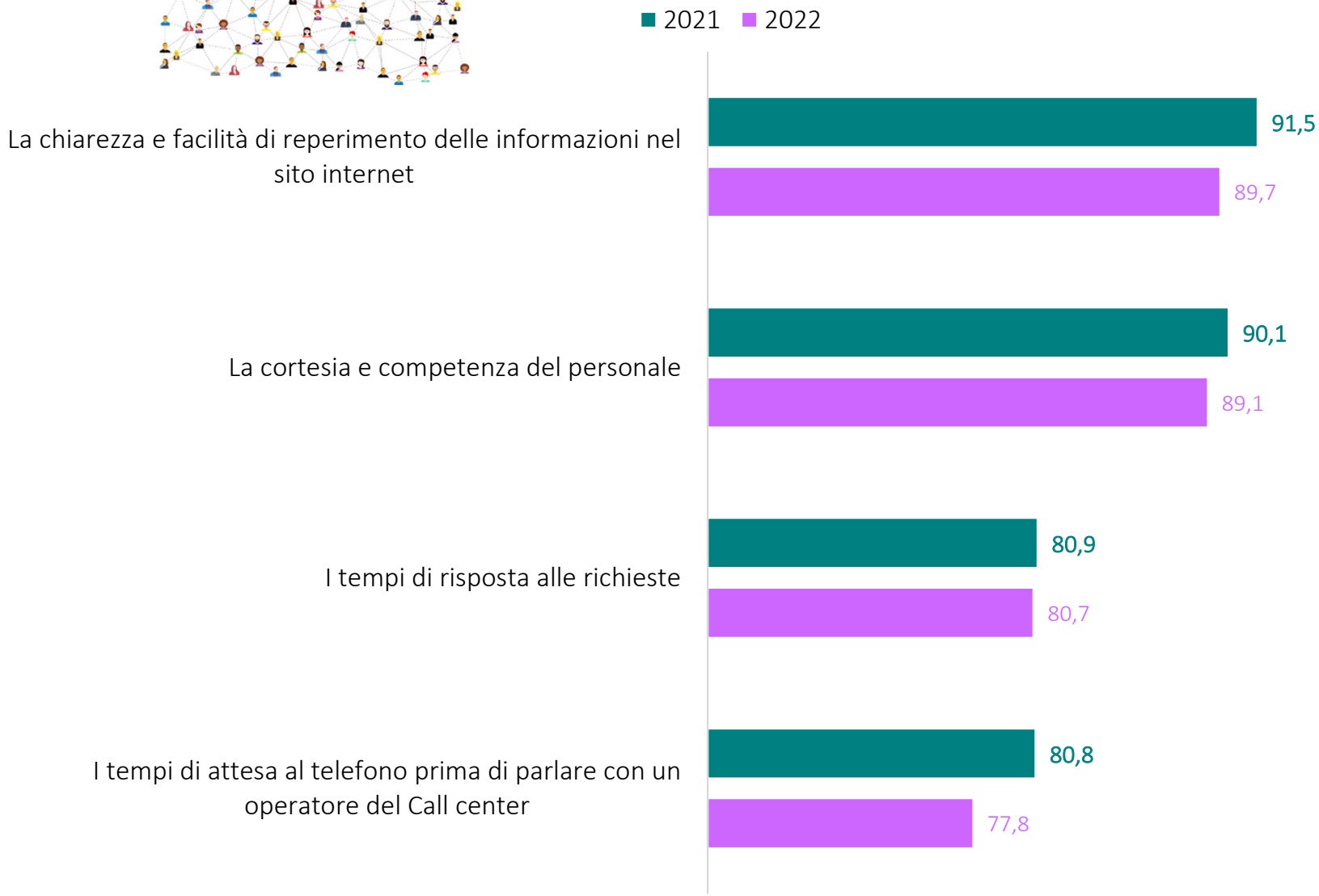
PRODOTTO / SERVIZIO: CONFRONTO TEMPORALE





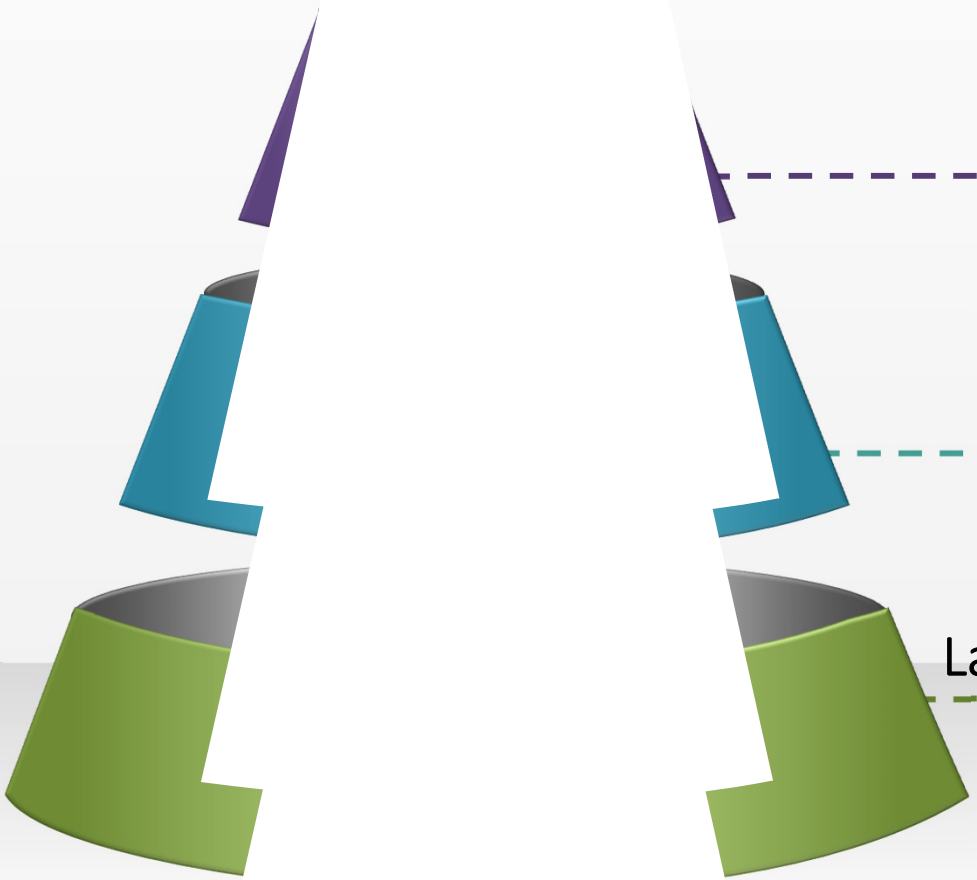
RELAZIONE / COMUNICAZIONE: CONFRONTO TEMPORALE





Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

PRODC /SERVIZIO: I 4 ASPETTI PIÙ APPREZZATI



90,1%

La qualità dell'acqua (colore, sapore, limpidezza)

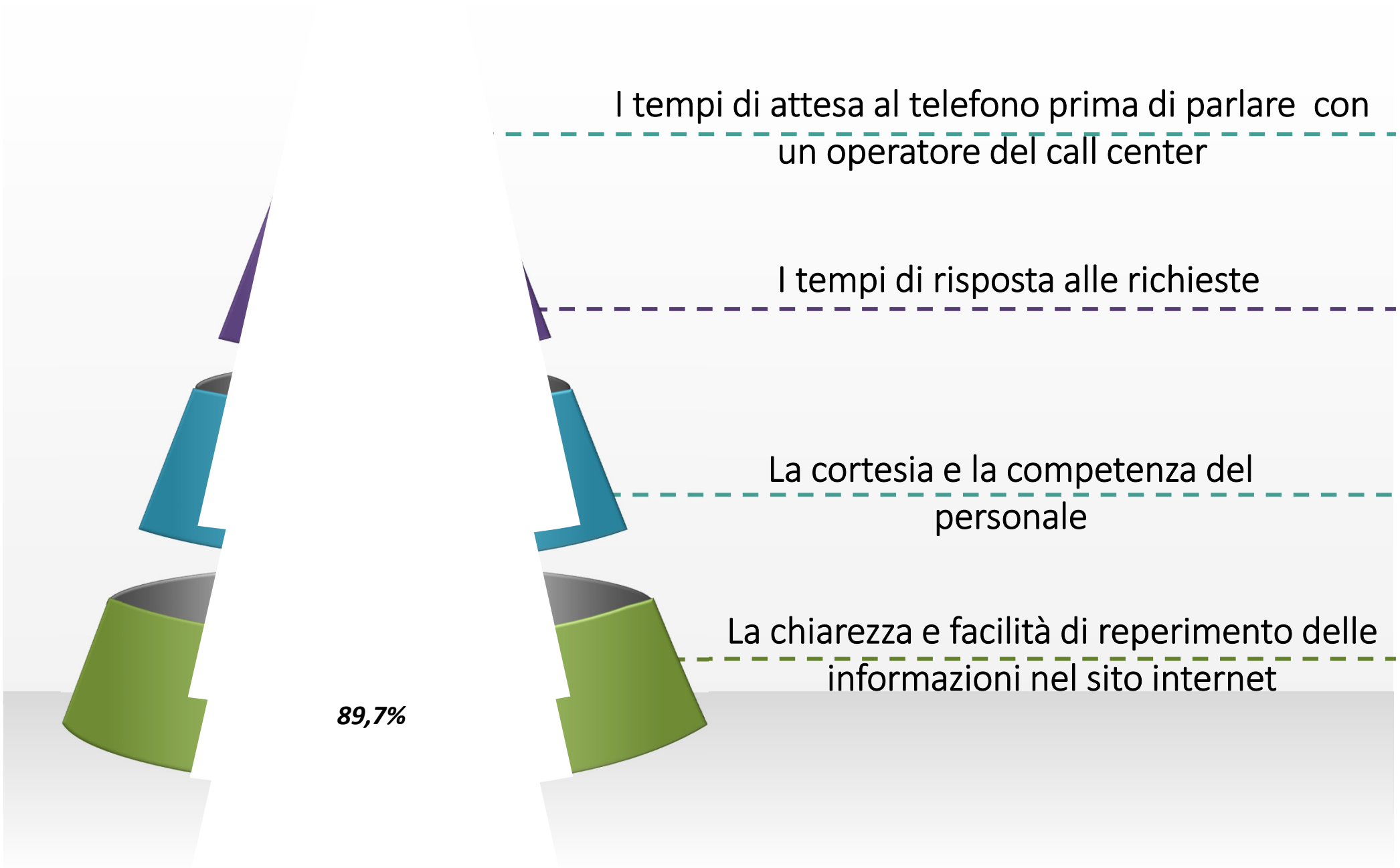
La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura

La continuità del servizio Intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti

La continuità del servizio di erogazione senza interruzioni o cali di pressione

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

RELAZIONE COMUNICAZIONE: I 4 ASPETTI PIÙ APPREZZATI



MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO: INTRODUZIONE

a)

+	SODDISFAZIONE		–
IMPORTANZA	**MANTENERE**	**MIGLIORARE**	
	PUNTI DI FORZA **ASPETTI IMPORTANTI E SODDISFACENTI** 	**PUNTI DI DEBOLEZZA** **ASPETTI IMPORTANTI ED INSODDISFACENTI** 	
	COMUNICARE	**CONTROLLARE**	
	POTENZIALI PUNTI DI FORZA **ASPETTI NON IMPORTANTI E SODDISFACENTI** 	**POTENZIALI PUNTI DI DEBOLEZZA** **ASPETTI NON IMPORTANTI ED INSODDISFACENTI** 	
–			

b)

a) **Valore medio di soddisfazione:** divide gli aspetti tra soddisfacenti ed insoddisfacenti (media delle medie di soddisfazione riferita all'anno di rilevazione)

b) **Valore medio di importanza:** divide gli aspetti tra importanti e non importanti (media delle medie di importanza riferita all'anno di rilevazione)

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO SCHEMATICA

MANTENERE

- La qualità dell'acqua (odore, sapore, limpidezza)
- La continuità del servizio intesa come assenza di rotture, guasti e intasamenti (fognatura)
- La continuità del servizio di erogazione, senza interruzioni o cali di pressione (servizio idrico)
- La tempestività nell'attivazione / nel subentro / nella voltura

MIGLIORARE

- La tempestività degli interventi di emergenza
- La facilità nel trovare le informazioni all'interno del sito internet
- I tempi di esecuzione per lavori di allacciamento alla rete
- I tempi di risposta alle richieste



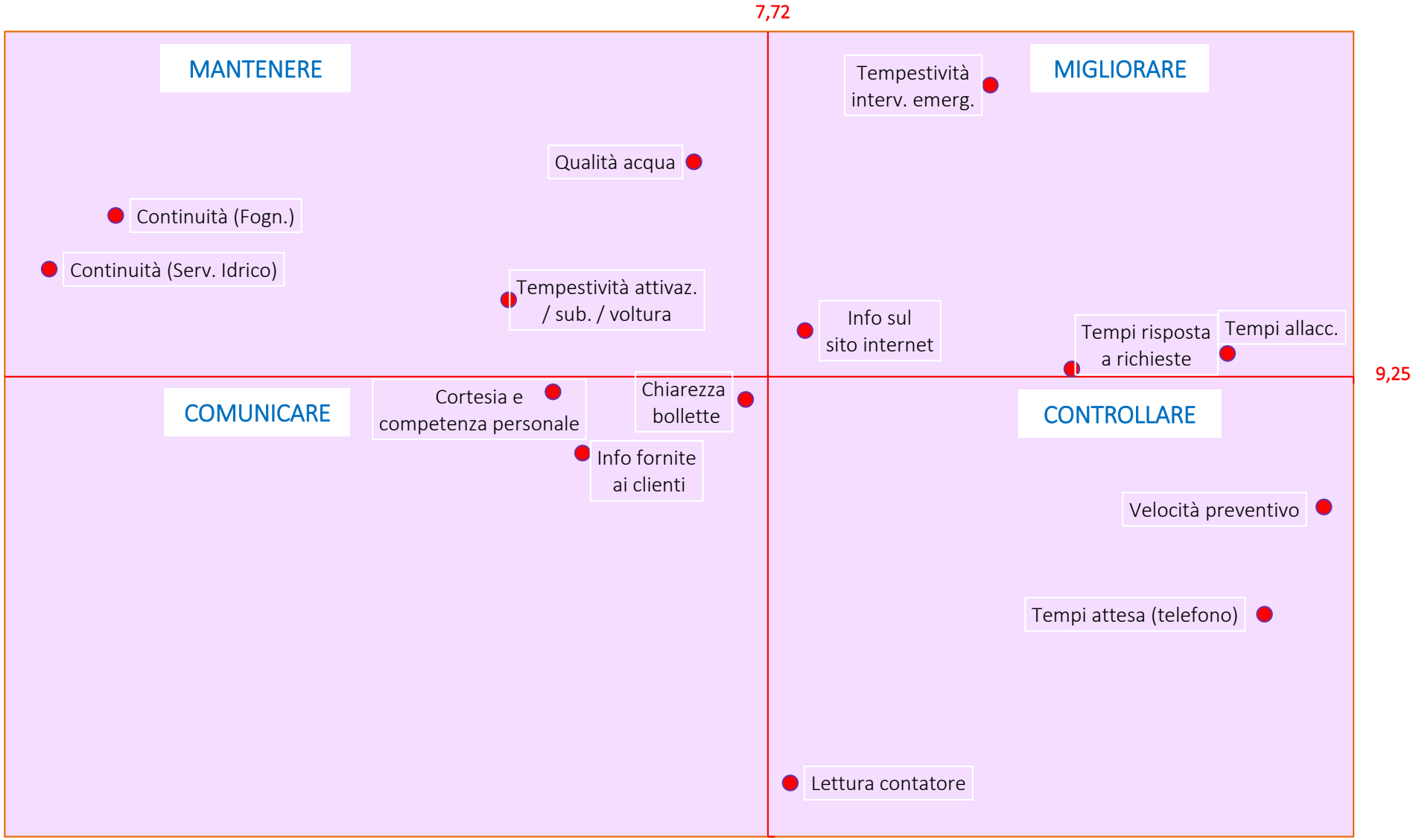
COMUNICARE

- La cortesia e competenza del personale
- La chiarezza e facilità di lettura delle bollette
- La facilità di comprensione dei messaggi e delle informazioni sul servizio fornite agli utenti da Veritas

CONTROLLARE

- La velocità nel formulare un preventivo per lavori di allacciamento alla rete
- I tempi di attesa al telefono prima di parlare con un operatore del Call Center
- La frequenza della lettura del contatore

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO ANALITICA





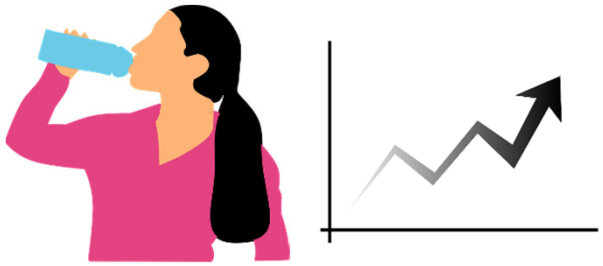
UTILIZZO DI ACQUA POTABILE

Parliamo dell'utilizzo dell'acqua potabile. Lei beve l'acqua di rubinetto?

(Domanda posta solo agli utenti domestici)



		UNITÀ LOCALI TERRITORIALI				
	Totale	Venezia	Riviera del Brenta e Miranese	Chioggia	Mogliano	Est
Regolarmente	49,2%	65,8%	43,4%	31,6%	44,3%	45,1%
Qualche volta	29,5%	21,5%	32,7%	34,0%	31,9%	31,8%
Mai	21,3%	12,7%	23,9%	34,4%	23,8%	23,1%

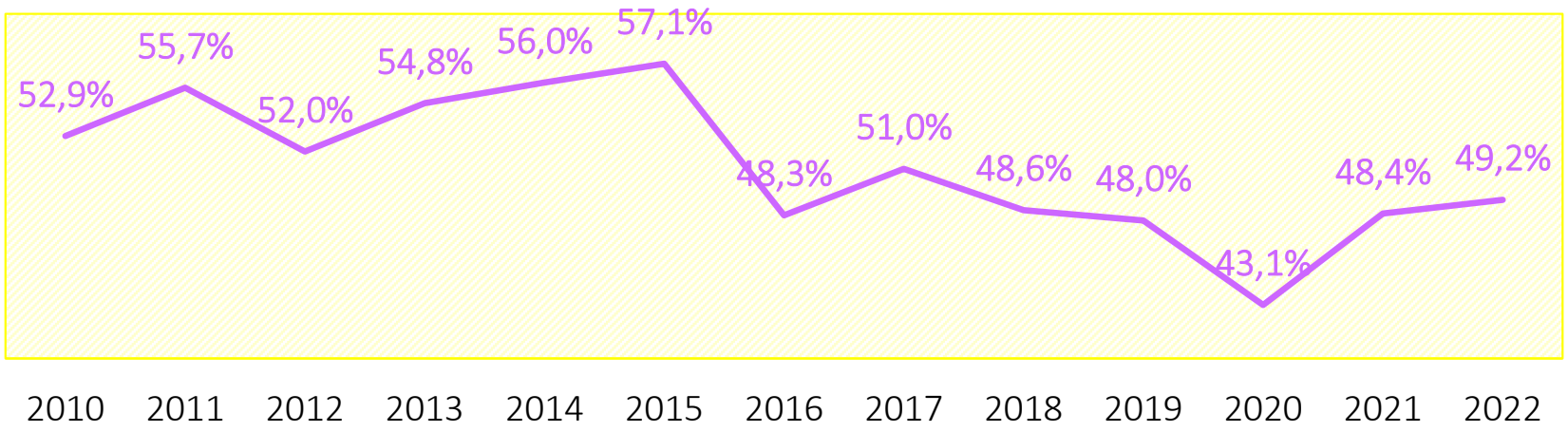


UTILIZZO DI ACQUA POTABILE

Parliamo dell'utilizzo dell'acqua potabile. Lei beve l'acqua di rubinetto?

(Domanda posta solo agli utenti domestici)

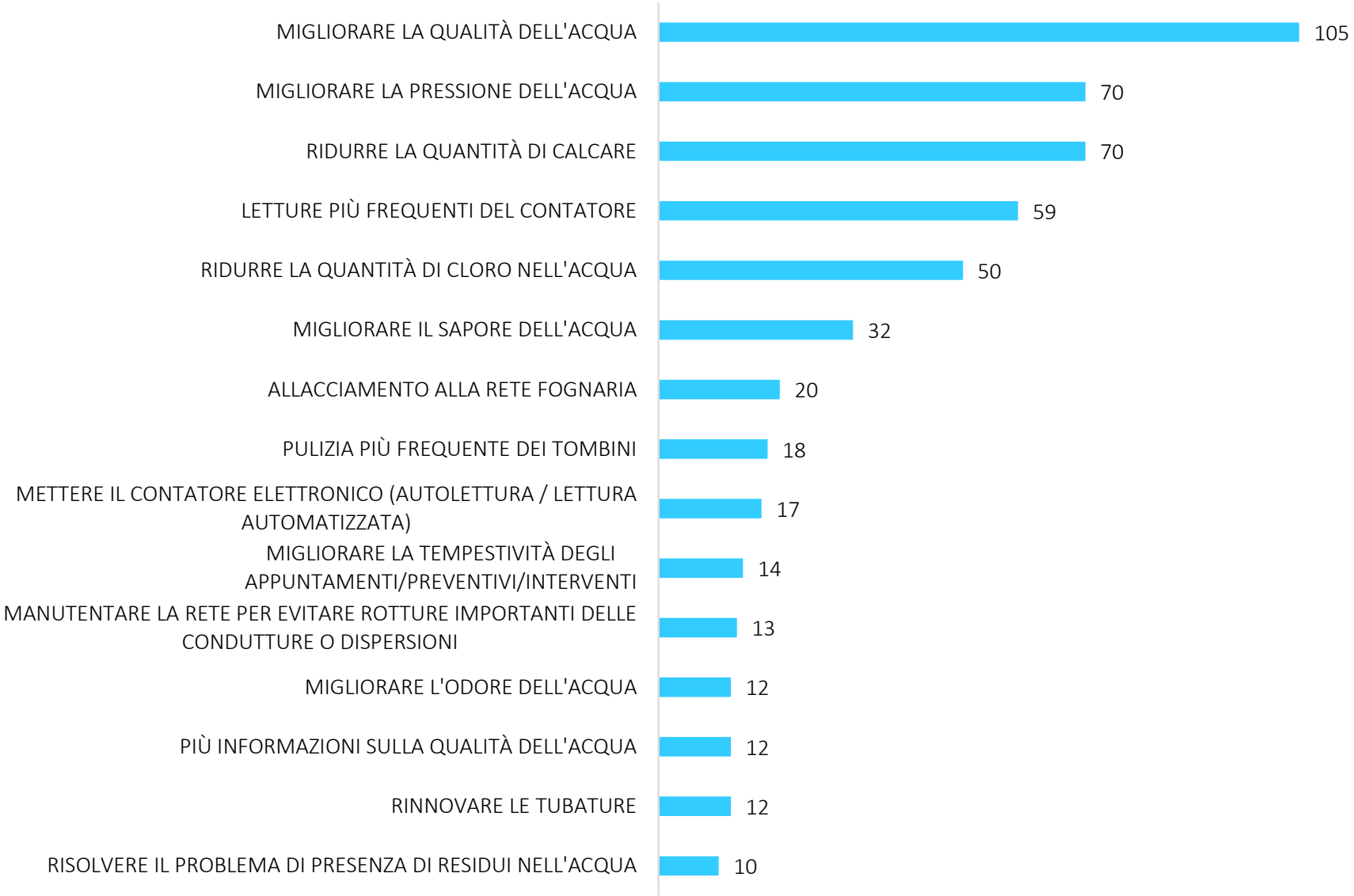
Beve l'acqua regolarmente: andamento nel corso del tempo



	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Regolarmente	49,2%	48,4%	43,1%	48,0%	48,6%	51,0%	48,3%	57,1%	56,0%	54,8%	52,0%
Qualche volta	29,5%	30,0%	27,0%	27,9%	27,7%	26,9%	26,4%	26,5%	23,6%	25,8%	27,5%
Mai	21,3%	21,6%	29,9%	24,1%	23,7%	22,1%	25,3%	16,4%	20,4%	19,4%	20,5%

Verbalizzazioni principali

Ha suggerimenti da dare a Veritas per migliorare il servizio?



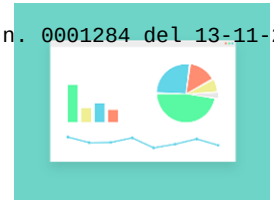
VERITAS

ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Presentazione dei risultati della rilevazione dell'anno 2022

Focus:
Servizi cimiteriali

Quæris
MARKET & SOCIAL RESEARCH



IL CAMPIONE

La raccolta delle informazioni è avvenuta nel mese di Settembre 2022 ed è stato intervistato un campione di 451 frequentatori dei cimiteri.

L'intervista è stata condotta con sistema FACE to FACE: i rilevatori hanno intervistato le persone all'ingresso o all'uscita.

L'utilizzo della tecnica di somministrazione FACE to FACE ha permesso di registrare direttamente, nel momento della fruizione del servizio, il giudizio dell'utente fornendo dunque informazioni puntuali e aggiornate sul livello di soddisfazione degli utenti.

Il campione intervistato presenta le seguenti caratteristiche:

Sesso	%
Maschio	39,2
Femmina	60,8

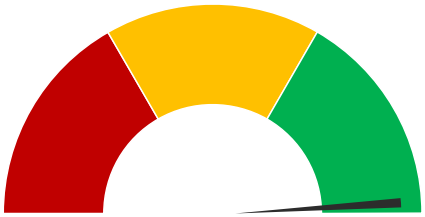
Cimiteri	N
Cimitero di Venezia	200
Cimitero del Lido di Venezia	101
Cimitero di Marghera	150

Classe di età	%
18 – 24 anni	1,1
25 – 34 anni	1,1
35 – 44 anni	6,4
45 – 54 anni	26,8
55 – 64 anni	22,8
Oltre 65 anni	41,7

DATI DI SINTESI GENERALI



L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE



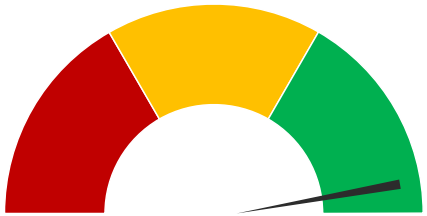
98,2%

Alto (71% - 100%)

Medio (41% - 70%)

Basso (0%- 40%)

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE



94,6%

Alto (71% - 100%)

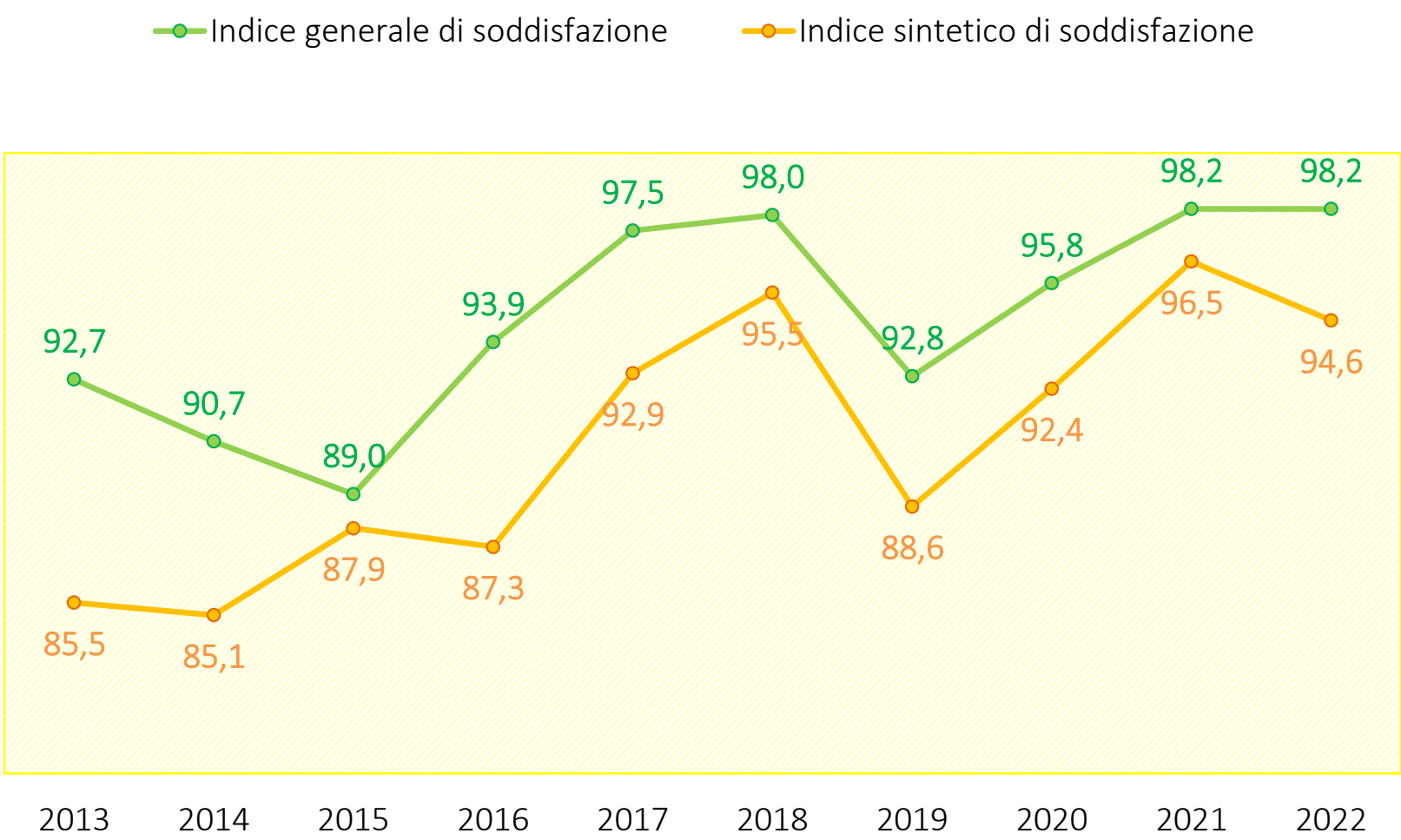
Medio (41% - 70%)

Basso (0%- 40%)

VALUTAZIONE GENERALE DI VERITAS

SINTESI DEI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

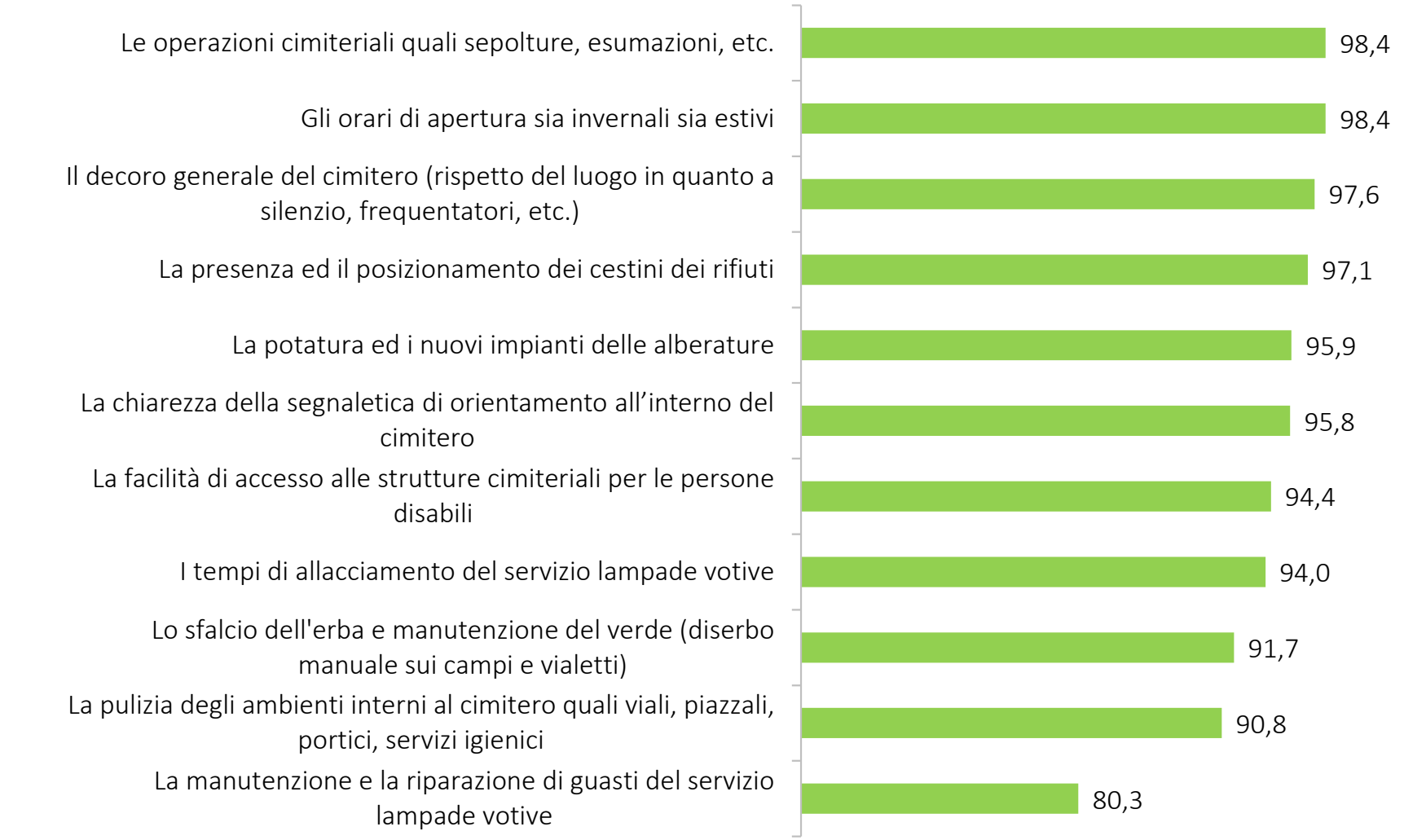
DATI DI SINTESI GENERALI



= stabile

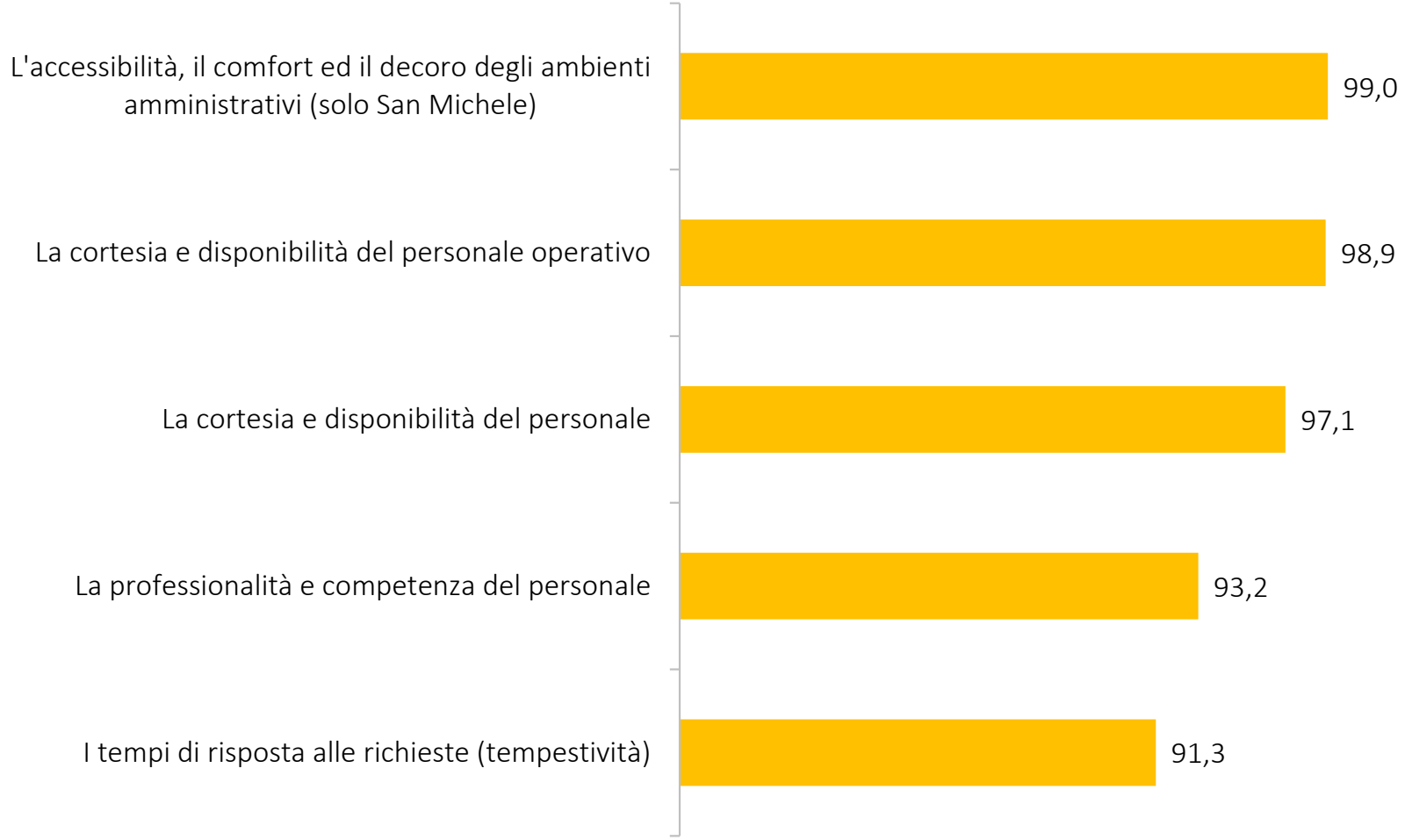
- 1,9

INDICI DI SODDISFAZIONE: PRODOTTO / SERVIZIO



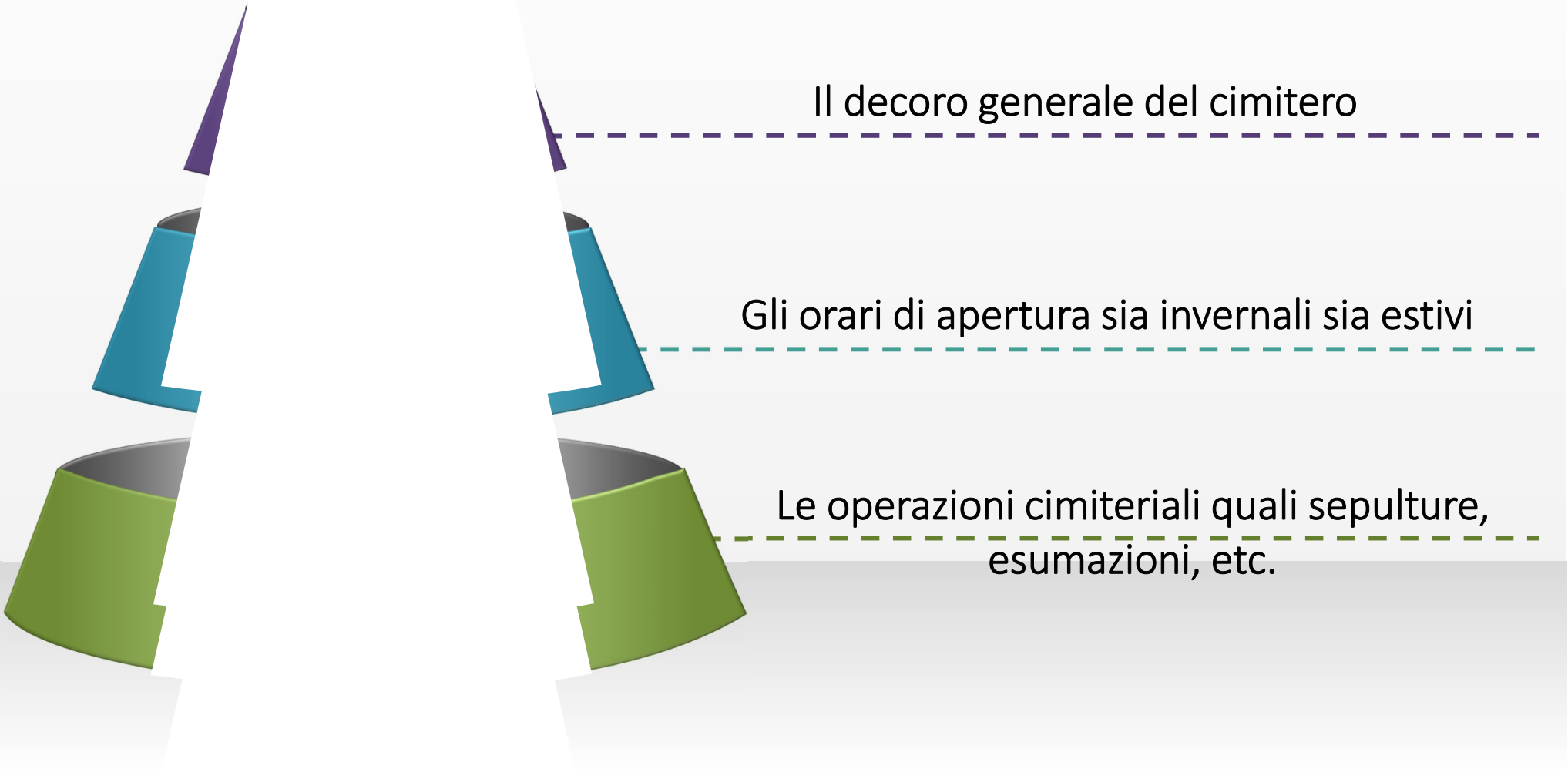
INDICI DI SODDISFAZIONE: RELAZIONE / COMUNICAZIONE





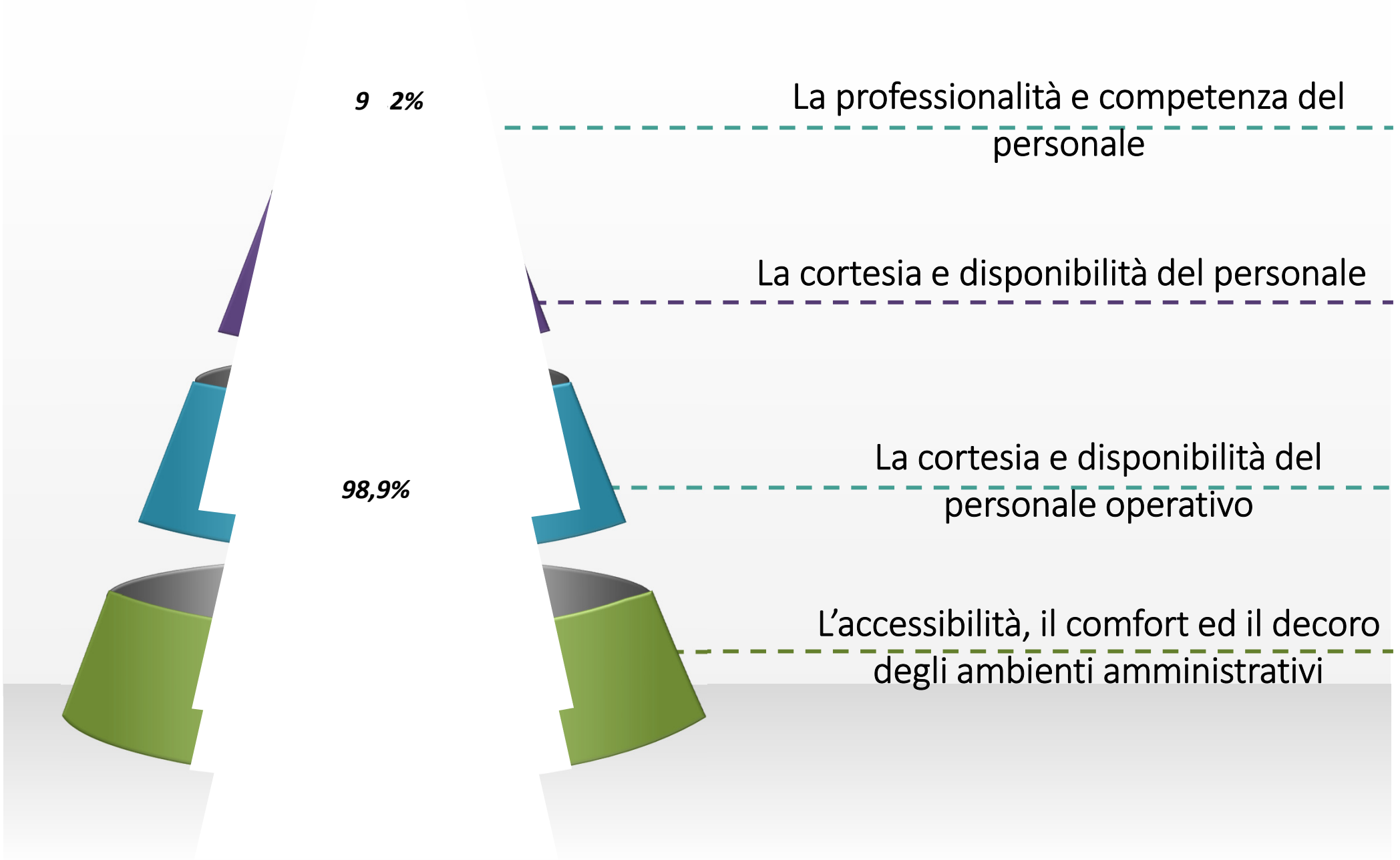
Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

PROD[illegible]O/SERVIZIO: I 4 ASPETTI PIU' APPREZZATI

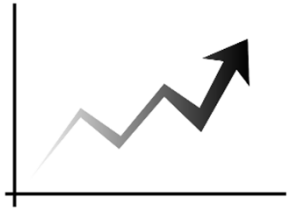


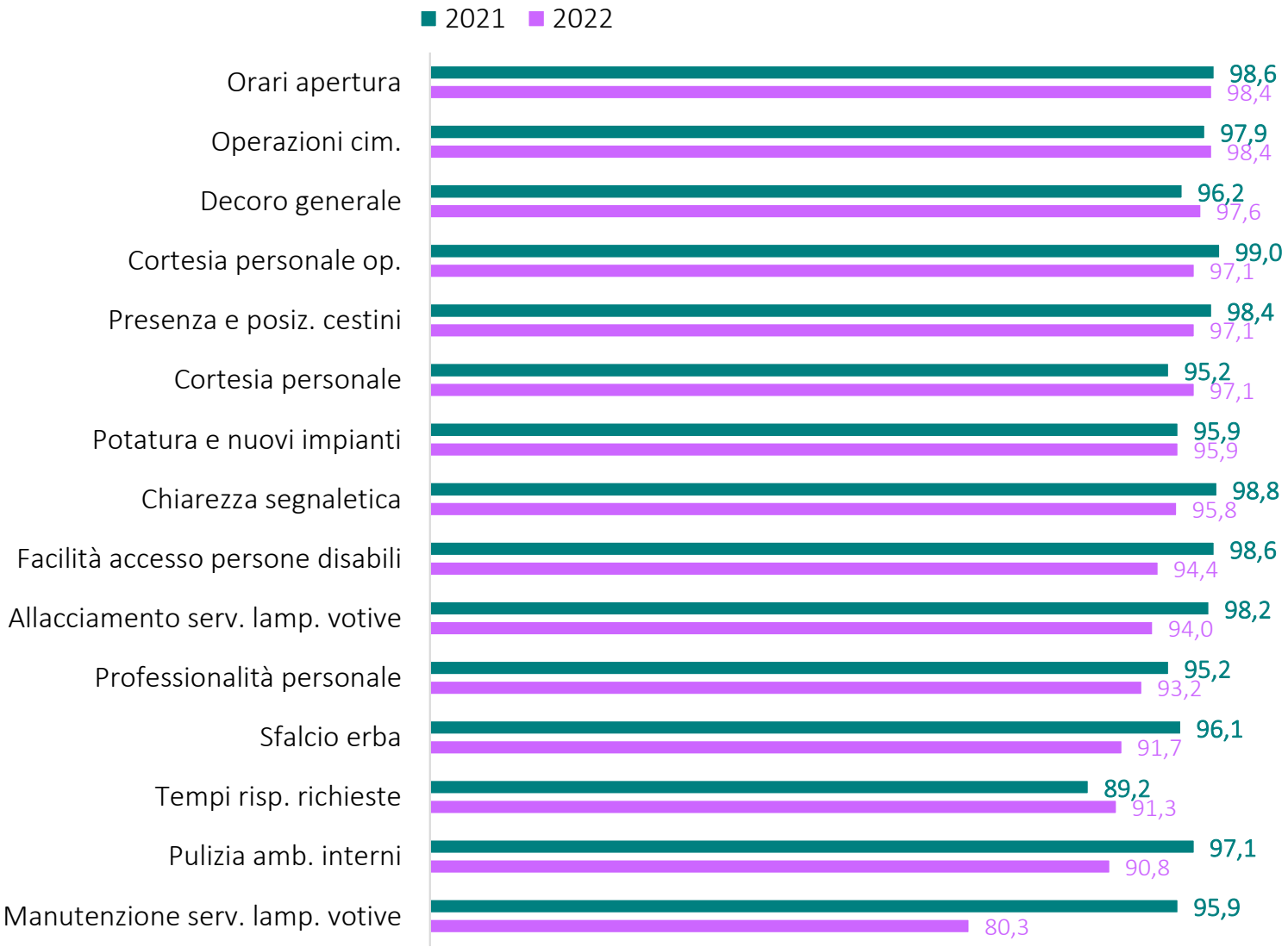
Consiglio di Bacino Laguna di Venezia Prot. n. 0001284 del 13-11-2023

RELAZIONI E COMUNICAZIONE: I 4 ASPETTI PIU' APPREZZATI



INDICE DI SODDISFAZIONE: CONFRONTO TEMPORALE





INDICE DI SODDISFAZIONE: CONFRONTO TEMPORALE

	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016
La pulizia degli ambienti interni al cimitero quali viali, piazzali, portici, servizi igienici	90,8	97,1	91,7	92,3	94,5	94,0	89,4
La presenza ed il posizionamento dei cestini dei rifiuti	97,1	98,4	94,9	94,4	95,5	97,7	94,0
Lo sfalcio dell'erba e manutenzione del verde (diserbo manuale sui campi e vialetti)	91,7	96,1	84,8	65,1	95,8	88,4	85,9
La potatura ed i nuovi impianti delle alberature	95,9	95,9	90,4	72,7	96,1	79,7	84,1
Il decoro generale del cimitero (rispetto del luogo in quanto a silenzio, frequentatori, etc.)	97,6	96,2	93,2	88,9	91,4	93,7	87,3
Le operazioni cimiteriali quali sepolture, esumazioni etc.	98,4	97,9	95,7	96,5	98,1	93,4	92,4
Gli orari di apertura sia invernali sia estivi	98,4	98,6	97,5	98,2	93,9	99,1	99,3
La chiarezza della segnaletica di orientamento all'interno del cimitero	95,8	98,8	96,4	97,0	95,0	97,1	94,0
La facilità di accesso alle strutture cimiteriali per le persone disabili	94,4	98,6	93,8	93,1	96,5	75,7	81,5
I tempi di allacciamento del servizio lampade votive	94,0	98,2	82,7	89,6	95,5	91,9	75,5
La manutenzione e la riparazione di guasti (servizio lampade votive)	80,3	95,9	66,0	47,2	91,7	90,6	73,0
La cortesia e disponibilità del personale	97,1	95,2	100,0	89,7	97,5	95,6	91,6
La professionalità e competenza del personale	93,2	95,2	95,0	89,6	96,9	96,8	89,0
I tempi di risposta alle richieste (tempestività)	91,3	89,2	89,8	88,0	92,4	95,0	78,6
La cortesia e disponibilità del personale operativo	98,9	99,0	98,3	99,4	97,6	98,7	95,3

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO: INTRODUZIONE

a)

+	SODDISFAZIONE		–
IMPORTANZA	**MANTENERE**	**MIGLIORARE**	
	PUNTI DI FORZA **ASPETTI IMPORTANTI E SODDISFACENTI** 	**PUNTI DI DEBOLEZZA** **ASPETTI IMPORTANTI ED INSODDISFACENTI** 	
	COMUNICARE	**CONTROLLARE**	
	POTENZIALI PUNTI DI FORZA **ASPETTI NON IMPORTANTI E SODDISFACENTI** 	**POTENZIALI PUNTI DI DEBOLEZZA** **ASPETTI NON IMPORTANTI ED INSODDISFACENTI** 	
–			

b)

a) **Valore medio di soddisfazione:** divide gli aspetti tra soddisfacenti ed insoddisfacenti (media delle medie di soddisfazione riferita all'anno di rilevazione)

b) **Valore medio di importanza:** divide gli aspetti tra importanti e non importanti (media delle medie di importanza riferita all'anno di rilevazione)

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO SCHEMATICA

MANTENERE

- La cortesia e disponibilità del personale operativo
- La professionalità e competenza del personale

MIGLIORARE

- L'accessibilità, il comfort ed il decoro degli ambienti amministrativi (solo San Michele)
- La manutenzione e la riparazione di guasti del servizio lampade votive
- I tempi di risposta alle richieste (tempestività)
- I tempi di allacciamento del servizio lampade votive
- La cortesia e disponibilità del personale

PUNTI DI FORZA

PUNTI DI DEBOLEZZA

OPPORTUNITÀ

MINACCE

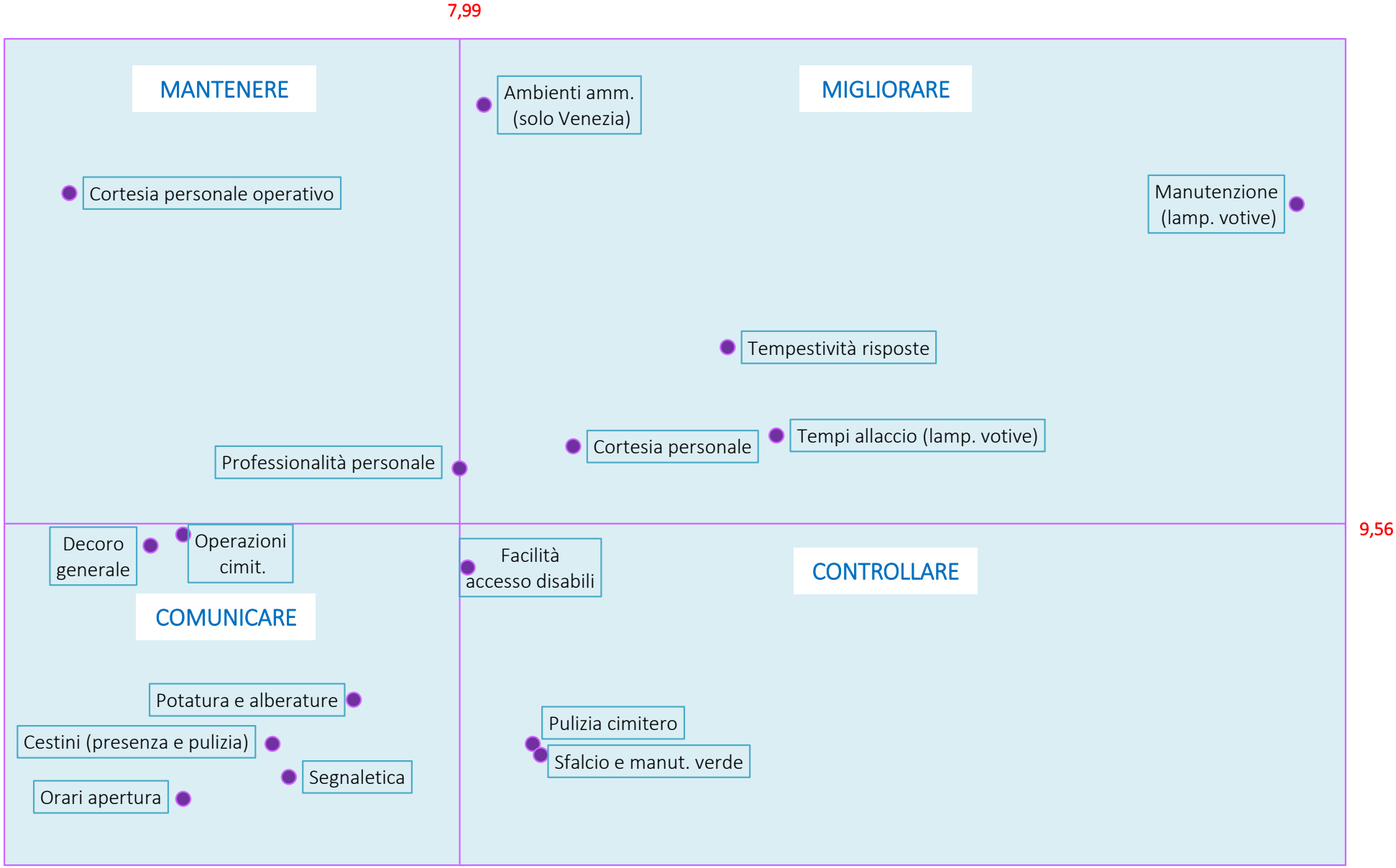
COMUNICARE

- Le operazioni cimiteriali quali sepolture, esumazioni, etc.
- Il decoro generale del cimitero (rispetto del luogo in quanto a silenzio, frequentatori, etc.)
- La potatura ed i nuovi impianti delle alberature
- La presenza ed il posizionamento dei cestini dei rifiuti
- La chiarezza della segnaletica di orientamento all'interno del cimitero
- Gli orari di apertura sia invernali sia estivi

CONTROLLARE

- La facilità di accesso alle strutture cimiteriali per le persone disabili
- La pulizia degli ambienti interni al cimitero quali viali, piazzali, portici, servizi igienici
- Lo sfalcio dell'erba e manutenzione del verde (diserbo manuale sui campi e vialetti)

MAPPA DELLE PRIORITÀ DI INTERVENTO ANALITICA





SERVIZIO LAMPADE VOTIVE

Nel corso dell'ultimo anno ha richiesto l'allacciamento al servizio lampade votive?



Nel corso dell'ultimo anno ha contattato Veritas per un guasto al servizio lampade votive?



Giudizio sugli aspetti relativi al servizio lampade votive	Indice di Soddisfazione	Media di soddisfazione (scala 1-10)
I tempi di allacciamento del servizio lampade votive	94,0	7,60
La manutenzione e la riparazione di guasti del servizio lampade votive	80,3	6,96

CONTATTO CON VERITAS

Negli ultimi due anni ha contattato il personale di Veritas per motivi relativi ai servizi cimiteriali?



Per quali motivi ha contattato gli uffici telefonicamente o di persona?





2023
GENNAIO

Quaeris
MARKET & SOCIAL RESEARCH

Quaeris srl
Piazza Italia, 13/d - 31030 Breda di Piave TV
Tel 0422 600826 - Fax 0422 600907
www.quaeris.it - info@quaeris.it

CONSIGLIO di BACINO
LAGUNA DI VENEZIA

Ambito Territoriale Ottimale per il servizio idrico integrato

ORIGINALE

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO ISTITUZIONALE

DELIBERAZIONE N. 29 DEL 09-11-2023

OGGETTO: APPROVAZIONE RELAZIONE AI SENSI DELL'ART. 30 DEL D.LGS. 201/2022 PER LA RICOGNIZIONE PERIODICA DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DEL CONSIGLIO DI BACINO LAGUNA DI VENEZIA

L'anno **duemilaventitre** il giorno **nove** del mese di **novembre** alle ore **10:45**, in videoconferenza, si è riunito il Comitato Istituzionale a seguito convocazione prot. n. n. 1259 del 06.11.2023.

Al momento della votazione risultano:

COGNOME E NOME	PRESENTE/ASSENTE
Bortolato Davide	Presente
Betteto Luciano	Presente
Zuin Michele	Presente
Finotto Manrico	Presente
Orlando Paola	Presente

Partecipa il Direttore Generale ing. Massimiliano Campanelli in qualità di Segretario Verbalizzante.

Presiede la seduta il Sig. Luciano Betteto in qualità di Presidente del Consiglio di Bacino 'Laguna di Venezia'.

Verificate le presenze, il Presidente dichiara legale la seduta ed invita quindi il Comitato Istituzionale a trattare la proposta di deliberazione relativa all'oggetto sopra riportato.

Verbale letto, approvato e sottoscritto nella seguente composizione:

IL PRESIDENTE
F.to Luciano Betteto

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi e con gli effetti del d.lgs n. 82/2005 (CAD) e s.m.i;e norme collegate; Sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE
F.to ing. Massimiliano Campanelli

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi e con gli effetti del d.lgs n. 82/2005 (CAD) e s.m.i;e norme collegate; Sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa

OGGETTO: APPROVAZIONE RELAZIONE AI SENSI DELL'ART. 30 DEL D.LGS. 201/2022 PER LA RICOGNIZIONE PERIODICA DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DEL CONSIGLIO DI BACINO LAGUNA DI VENEZIA

PREMESSO che l'art. 147 del D.Lgs. 152/2006 prevede che i Servizi Idrici Integrati siano riorganizzati sulla base di Ambiti Territoriali Ottimali definiti dalle Regioni;

VISTA la Legge regionale n. 17 del 27 aprile 2012 e la DGR. n. 1006 del 05 giugno 2012;

CONSIDERATO che i sopra citati provvedimenti disciplinano l'istituzione dei consigli di bacino prevedendo il passaggio delle funzioni in capo alle A.A.T.O ai consigli medesimi;

VISTO l'atto del 17.12.2012 con il quale il Segretario del Comune di Venezia, in qualità di Ufficiale rogante, dichiara istituito il Consiglio di Bacino *"Laguna di Venezia"* così come attestato dalla registrazione della "Convenzione per la cooperazione tra gli enti locali partecipanti compresi nell'ambito territoriale ottimale del servizio idrico integrato "Laguna di Venezia"", repertorio Comune di Venezia n. 130831 del 17.12.2012 e registrata il 21.12.2012 agli Atti Pubblici con il n. 1367, successivamente modificata in data 27.02.2014, repertorio Comune di Venezia n. 130934, registrata il 04.03.2014 agli Atti Pubblici con il n. 272;

VISTA la deliberazione di Assemblea d'Ambito n. 19 del 13/12/2018 con cui è stato adottato il Piano d'Ambito;

VISTA la deliberazione di Assemblea d'Ambito n. 20 del 13/12/2018 che ha approvato lo schema di convenzione predisposto per l'affidamento del Servizio Idrico Integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale "Laguna di Venezia" a Veritas S.p.A., con decorrenza dal 01/01/2019 fino al 31/12/2038;

VISTA la deliberazione di Assemblea d'Ambito n. 8 del 29/06/2020 con cui è stato approvato il Piano d'Ambito, a seguito del parere favorevole n. 1 del 21 gennaio 2020 rilasciato dalla Commissione Regionale per la VAS sul Rapporto Ambientale del Piano d'Ambito Territoriale Ottimale "Laguna di Venezia";

VISTA la nota dell'ANAC del 15.02.2022, (protocollo ANAC in uscita n.0011374 del 16.2.2022) con cui ANAC ha acclarato il rispetto dei requisiti previsti per l'affidamento in house a Veritas;

VISTA la delibera 14 del 17/12/2020 con cui l'Assemblea del Consiglio di Bacino "Laguna di Venezia" ha approvato il Programma degli Interventi e la tariffa del Servizio Idrico Integrato (SII) relativi al periodo di regolazione 2020-2023, approvati anche da ARERA con propria successiva deliberazione n. 46/2021/R/IDR del 9 febbraio 2021;

PREMESSO che l'art. 30 del D.Lgs. n. 201 del 2022, avente ad oggetto "Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica", stabilisce che sia svolto un monitoraggio annuale come di seguito indicato:

> *"1. I comuni o le loro eventuali forme associative, con popolazione superiore a 5.000 abitanti, nonché le città metropolitane, le province e gli altri enti competenti, in relazione al proprio ambito o bacino del servizio, effettuano la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori. Tale ricognizione rileva, per ogni servizio affidato il concreto andamento dal punto di vista economico, della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio, in modo analitico, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9. La ricognizione rileva altresì la misura del ricorso all'affidamento a società in house, oltre che gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti.*
> *2. La ricognizione di cui al comma 1 è contenuta in un'apposita relazione ed è aggiornata ogni anno, contestualmente all'analisi dell'assetto delle società partecipate di cui all'articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016. Nel caso di servizi affidati a società in house, la relazione di cui al periodo precedente costituisce appendice della relazione di cui al predetto articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016.*

3. In sede di prima applicazione, la ricognizione di cui al primo periodo è effettuata entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore del presente decreto."

VISTO che nella specifica situazione degli ambiti o bacini territoriali del Servizio Idrico Integrato, gli Enti di governo esercitano la funzione di affidamento del servizio in nome e per conto dei Comuni partecipanti, ed il controllo analogo nei confronti della società affidataria è esercitato congiuntamente dai Comuni partecipanti in quanto titolari delle quote di controllo nella società affidataria medesima e quindi del potere di nomina dei suoi Organi Sociali;

RICHIAMATI le delibere e gli atti di ARERA assunti come riferimento che, per il Servizio Idrico Integrato, si riportano come segue:

- Delibera n. 655/2015/R/idr successivamente aggiornata, recante "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)";
- Deliberazione 23 dicembre 2015, 656/2015/R/idr, recante "Convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato";
- Deliberazione 27 dicembre 2017, 917/2017/R/IDR, come successivamente aggiornata, recante "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI);
- Deliberazione 27 dicembre 2019, 580/2019/R/idr come successivamente aggiornata, recante "Approvazione del metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio MTI- 3";
- Determina 29 giugno 2020, 1/2020-DSID, recante "Definizione delle procedure per la raccolta dei dati tecnici e tariffari, nonché degli schemi tipo per la relazione di accompagnamento al programma degli interventi e alla predisposizione tariffaria per il terzo periodo regolatorio 2020-2023, ai sensi delle deliberazioni 917/2017/R/idr, 580/2019/R/idr e 235/2020/R/idr";
- Determina 18 marzo 2022, 1/2022-DSID, recante "Definizione delle procedure per la raccolta dei dati tecnici e tariffari, nonché degli schemi tipo per la relazione di accompagnamento al programma degli interventi e all'aggiornamento della predisposizione tariffaria per il biennio 2022-2023, ai sensi delle deliberazioni 917/2017/R/idr, 580/2019/R/ idr e 639/2021/R/idr" (ai fini dell'aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie);
- Deliberazione 476/2023/R/IDR del 17 ottobre 2023, recante 'Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII) per le annualità 2020-2021. Risultati finali';
- Deliberazione 17 ottobre 2023, 477/2023/R/idr, recante "Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato (RQTI) per le annualità 2020-2021. Risultati finali" completa degli allegati A e B;

RITENUTO che la Relazione ex art 30 del D.lgs. 201/2022 debba essere redatta ed approvata dall'Ente che ha affidato il servizio e che ha provveduto alla scelta della forma di gestione del servizio pubblico tra i tre modelli consentiti dall'ordinamento comunitario (gara, in house, società mista), e quindi dal Consiglio di Bacino Laguna di Venezia;

RICHIAMATA la richiesta di documentazione formulata dal Consiglio di Bacino al gestore Veritas S.p.A. del 06 settembre 2023, prot. 1021, per la trasmissione di documentazione utile per verificare l'adempimento agli articoli della Convezione di affidamento, necessari per svolgere apposita istruttoria in merito da parte degli Uffici dell'Ente ai fini della redazione della Relazione di cui tal richiamato art.30, c.2;

VISTE le note di integrazione prot. 1130-1131-1132 del 06/10/2023 e successivamente prot. 1191 del 20/10/2023 pervenute dal gestore Veritas S.p.A.;

DATO ATTO che ai sensi dell'art.31, c.2 del D.Lgs.201/2022, nel sito ANAC, e più precisamente nella sottosezione "Trasparenza dei servizi pubblici locali di rilevanza economica" sono riportati nel file "Atti e indicatori ARERA e ART - Art. 7 d.lgs 201.2022.pdf" aggiornato in data 24.10.2023 gli indicatori, le delibere e gli atti di ARERA assunti come riferimento per la valutazione del servizio ai sensi dell'art.30 del D.Lgs.201/2022;

DATO ATTO che la Relazione (**Allegato A**) di cui al presente provvedimento riporta la ricognizione richiesta dal comma 1 dell'art.30, e che contiene quanto segue:

- Inquadramento del servizio idrico integrato
- Modalità di affidamento, oneri e risultati in capo a enti affidanti
- Analisi degli adempimenti previsti dalla Convenzione di affidamento del Servizio Idrico Integrato e verifica del rispetto degli obblighi indicati (ivi incluso il tasso di realizzazione degli investimenti programmati)
- Modalità di regolazione da parte di ARERA
- Analisi dell'andamento economico e dell'efficienza
- Verifica della qualità tecnica e del servizio ai sensi delle disposizioni ARERA che tramite i propri atti ha definito una serie di indicatori con cui monitorare il servizio reso dai gestori.

RICORDATO che per quanto riguarda la raccolta degli indicatori definiti dalle disposizioni di ARERA, nella Relazione sono descritti e commentati i dati raccolti in base al calendario degli adempimenti annuali o biennali predisposto da ARERA per il controllo delle performance del servizio idrico integrato; pertanto, il periodo di riferimento delle informazioni e dei dati considerati è il seguente:

- per il controllo della convenzione di gestione del SII il monitoraggio è stato svolto ad ottobre 2023;
- per l'RQTI gli ultimi dati disponibili sono quelli del biennio 2020-2021 (raccolta a cadenza biennale effettuata ad aprile 2022);
- per l'RQSII i dati considerati sono quelli del 2020 – 2021 (raccolte con cadenza annuali)
- per gli investimenti gli ultimi dati disponibili sono quelli del 2021 (dati di consuntivo disponibili utilizzati per la predisposizione delle tariffe per il periodo 2022-2023);
- per le tariffe le ultime informazioni disponibili (articolazione tariffaria applicata) sono quelle del 2023;
- Customer Satisfaction: indagine relativa al 2022.

EVIDENZIATO come nel periodo di monitoraggio 2019-2023 in esame l'esercizio 2020 e in parte il 2021 hanno risentito degli effetti della pandemia dovuta alla diffusione del nuovo Coronavirus COVID-19; i successivi esercizi 2022 e 2023 a causa della guerra in Ucraina hanno visto aumenti straordinari dei costi di approvvigionamento energetici ponendo sfide importanti alla gestione del servizio idrico integrato;

DATO ATTO che ai sensi di quanto richiesto dall'art.30 del D.Lgs.201/2022 la verifica di cui alla presente Relazione dovrà essere ripetuta con cadenza annuale al fine di poter monitorare con continuità lo stato di avanzamento degli adempimenti previsti dalla Convenzione nonché dalla regolazione ARERA.

VISTA la Relazione ex art. 30 del d.lgs. 201/2022 predisposta dal Direttore, **Allegato A** al presente provvedimento per costituirne parte integrante e sostanziale, con la quale si recepisce la documentazione trasmessa dal gestore e si effettua la ricognizione periodica, ai sensi dell'art 30 del D. Lgs. 201/2022, della gestione del servizio idrico Integrato per l'ambito del Consiglio di Bacino Laguna di Venezia;

DATO ATTO che trattandosi di atto ricognitivo, come precisato dall'art.30 c.2, si ritiene che il Comitato Istituzionale sia l'organo del Consiglio di Bacino competente all'approvazione della Relazione allegata (**Allegato A**) in quanto non rientra tra le competenze dell'Assemblea così come descritte dall'art.9 della Convenzione istitutiva dell'Ente;

RICORDATO che comunque rientrano tra le competenze dell'Assemblea gli atti relativi alla programmazione degli interventi e all'approvazione delle tariffe;

VISTO l'art.17 della Convenzione istitutiva dell'Ente che rimanda al D.Lgs.267/2000 per i casi non disciplinati dalla Convenzione stessa;

RITENUTO necessario procedere con l'approvazione da parte del Comitato Istituzionale della relazione predisposta dal Direttore, come riportata nell'**Allegato A** alla presente deliberazione, con la quale si effettua la prima ricognizione periodica ex art. 30 del d.lgs. 201/2022 della gestione del servizio Idrico Integrato svolto da Veritas S.p.A.- in qualità di gestore unico ai sensi dell'art.172 del D.lgs. 152/2006 e ss.mm. e ii. - nell'ambito territoriale ottimale Laguna di Venezia;

VISTA la necessità di trasmettere il presente provvedimento ai Comuni per gli adempimenti di competenza ai sensi del D.Lgs.175/2016;

DATO ATTO dell'acquisizione dei pareri dirigenziali previsti dalla vigente normativa;

VISTI:

- il D.Lgs. 201/2022;
- il D.Lgs. 18/8/2000, n. 267 recante le norme del testo unico sull'ordinamento degli Enti Locali;
- il D.Lgs. 31 marzo 2023 n. 36 ("Codice dei contratti pubblici");
- la CONVENZIONE PER LA REGOLAZIONE DELLO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO NELL'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE "LAGUNA DI VENEZIA" tra il Consiglio di Bacino e Veritas S.p.A., registrata a Mestre (Venezia 2) il 08/01/2019 al n. 272 serie 1T;
- il Piano d'Ambito del Consiglio di Bacino Laguna di Venezia approvato con deliberazione di Assemblea d'Ambito n. 8 del 29/06/2020;

tutto ciò premesso e considerato, con votazione unanime, favorevole e palese,

IL COMITATO ISTITUZIONALE

DELIBERA

- le premesse sono parte integrante del presente atto;

- di approvare per quanto indicato in premessa, la Relazione ex art. 30 del D.Lgs. n. 201/2022 predisposta dal Direttore, come riportata nell'**Allegato A** alla presente deliberazione di cui costituisce parte integrante, con la quale si effettua la prima ricognizione periodica della gestione del servizio Idrico Integrato nell'ambito del Consiglio di Bacino Laguna di Venezia;

- di incaricare il Direttore per l'esecuzione degli adempimenti conseguenti all'approvazione del presente atto;

- di dare mandato al Direttore di pubblicare la Relazione di cui al punto precedente sul sito istituzionale dell'Ente e per il suo invio ai Comuni del Consiglio di Bacino Laguna d Venezia;

INDI

Con successiva e separata votazione unanime, favorevole e palese, il presente provvedimento viene dichiarato immediatamente eseguibile per motivi di urgenza, ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D. Lgs. 267/2000.

Letto, confermato e sottoscritto

IL PRESIDENTE
F.to Luciano Betteto

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi e con gli effetti del d.lgs n. 82/2005 (CAD) e s.m.i;e norme collegate; Sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa

IL DIRETTORE GENERALE
F.to ing. Massimiliano Campanelli

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi e con gli effetti del d.lgs n. 82/2005 (CAD) e s.m.i;e norme collegate; Sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa

PARERE DI REGOLARITA' DEL RESPONSABILE

Ai sensi dell'art. 49 comma 1 e 147 bis comma 1 del D.lgs 267/2000

Oggetto: APPROVAZIONE RELAZIONE AI SENSI DELL'ART. 30 DEL D.LGS. 201/2022 PER LA RICOGNIZIONE PERIODICA DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DEL CONSIGLIO DI BACINO LAGUNA DI VENEZIA

Regolarita' tecnica

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO INTERESSATO
a norma del T.U.E.L. 267/00

Sulla proposta di deliberazione su citata si esprime, ai sensi degli artt. 49, comma 1 e 147 bis, comma 1, D. Lgs. 267/2000 parere Favorevole di regolarità tecnica, attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa*";

*per la motivazione indicata con nota:

Data 06-11-2023

Il Responsabile del servizio
F.to Campanelli Massimiliano
Documento informatico firmato digitalmente ai sensi e con gli effetti del d.lgs n. 82/2005 (CAD) e s.m.i;e norme collegate; Sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.

PARERE DI REGOLARITA' DEL RESPONSABILE

Ai sensi dell'art. 49 comma 1 e 147 bis comma 1 del D.lgs 267/2000

Oggetto: APPROVAZIONE RELAZIONE AI SENSI DELL'ART. 30 DEL D.LGS. 201/2022 PER LA RICOGNIZIONE PERIODICA DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DEL CONSIGLIO DI BACINO LAGUNA DI VENEZIA

Regolarita' contabile

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO INTERESSATO
a norma del T.U.E.L. 267/00

Sulla proposta di deliberazione su citata si esprime, ai sensi degli artt. 49, comma 1 e 147 bis, comma 1, D. Lgs. 267/2000 parere Favorevole di regolarità contabile;*

*per la motivazione indicata con nota:

Data 06-11-2023

Il Responsabile del servizio
F.to Campanelli Massimiliano
Documento informatico firmato digitalmente ai sensi e con gli effetti del d.lgs n. 82/2005 (CAD) e s.m.i;e norme collegate; Sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia

DELIBERAZIONE DEL COMITATO ISTITUZIONALE
N. 29 del 09-11-2023

Oggetto: APPROVAZIONE RELAZIONE AI SENSI DELL'ART. 30 DEL D.LGS. 201/2022 PER LA RICOGNIZIONE PERIODICA DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DEL CONSIGLIO DI BACINO LAGUNA DI VENEZIA

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Si certifica, che copia del presente atto viene affissa da oggi all'albo pretorio per la prescritta pubblicazione fino al con numero di registrazione all'albo on-line .

Cons. Bacino Laguna di Ve li

IL RESPONSABILE DELLA PUBBLICAZIONE
F.to (nominativo indicato nel certificato di firma digitale)

(La firma, in formato digitale, è stata apposta sull'originale del presente atto ed è conservato presso gli archivi informatici del Comune ai sensi del D.Lgs 7/3/2005, n. 82 e s.m.i. (CAD) e norme collegate,)

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia

Allegato alla deliberazione

DELIBERAZIONE DEL COMITATO ISTITUZIONALE N. 29 del 09-11-2023

Oggetto: APPROVAZIONE RELAZIONE AI SENSI DELL'ART. 30 DEL D.LGS. 201/2022 PER LA RICOGNIZIONE PERIODICA DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DEL CONSIGLIO DI BACINO LAGUNA DI VENEZIA

CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'

Si certifica che la presente deliberazione è stata pubblicata nelle forme di legge all'Albo Pretorio on-line del Comune, senza riportare nei primi dieci giorni di pubblicazione denunce di vizi di legittimità o competenza, per cui la stessa è DIVENUTA ESECUTIVA ai sensi del 3° comma dell'art. 134 del D. Lgs. 18.8.2000, n. 267.

Cons. Bacino Laguna di Ve li

IL RESPONSABILE DELL' ESECUTIVITÀ
(nominativo indicato nel certificato di firma digitale)

(La firma, in formato digitale, è stata apposta sull'originale del presente atto ed è conservato presso gli archivi informatici del Comune ai sensi del D.Lgs 7/3/2005, n. 82 e s.m.i. (CAD) e norme collegate,)

CONSIGLIO di BACINO
LAGUNA DI VENEZIA
Ambito Territoriale Ottimale per il servizio idrico integrato

Prot. n. Vedi sopra

Venezia,13/11/2023

fascicolo 95/2023

Inviata a mezzo posta elettronica certificata

Ai Sindaci
Ai Segretari Comunali
Ai Responsabile del settore Società e Organismi partecipati
Ai Responsabili del settore Finanziario

Oggetto: Relazione ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. 201/2022 per la ricognizione periodica della gestione del servizio idrico integrato del Consiglio di Bacino laguna di Venezia. Affidamento in-house al gestore Veritas S.p.A. del servizio idrico integrato.

Con la presente si trasmette, per gi adempimenti di vostra competenza, la "Relazione ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. 201/2022 per la ricognizione periodica della gestione del Servizio Idrico Integrato del Consiglio di Bacino Laguna di Venezia", predisposta in qualità di ente competente in quanto soggetto affidante e approvata dal Comitato Istituzionale con Deliberazione n. 29 del 09/11/2023.

La relazione e i suoi allegati sono inoltre pubblicati nella sezione News del sito istituzionale dell'Ente all'indirizzo https://www.consigliodibacinolv.it/ae00753/po/mostra_news.php?id=56&area=H

Si coglie l'occasione per porgere cordiali saluti.

Ing. Massimiliano Campanelli
Direttore
[f.to digitalmente]

Allegati:

- Deliberazione n. 29 del 09/11/2023
- Relazione Generale Controllo dlgs 201_2022_art_30
- File esterni alla relazione (All3_Sistema_Monitoraggio__signed; All4_687_22alla; All4_ Relazione accompagnamento RQTI_2022 CdB_def; All5_Customer sat 2022_Veritas)

Consiglio di Bacino Laguna di Venezia
Via Pepe, 102 - 30172 Mestre – VENEZIA
Tel. 041 5040 793
e-mail: info@consigliodibacinolv.it
pec: consigliodibacinolv@pec.it
website: www.consigliodibacinolv.it
cod. fiscale: 94049070272

CONSIGLIO di BACINO
LAGUNA DI VENEZIA
Ambito Territoriale Ottimale per il servizio idrico integrato

Servizio Idrico Integrato

Verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali ai sensi dell'art.30 del D.Lgs. 23 dicembre 2022, n.201.

Relazione

Fascicolo n. **95/2023**
Resp. Procedimento: Ing. Massimiliano Campanelli

Venezia, 06/11/2023

CONSIGLIO di BACINO LAGUNA DI VENEZIA
Ambito Territoriale Ottimale per il servizio idrico integrato

Sommario

1. Premessa 3
2. Il servizio idrico integrato 6
3. L'affidamento del servizio idrico integrato a Veritas S.p.A. 7
4. Analisi della Convenzione di affidamento 9
5. La regolazione tariffaria del servizio 10
6. Equilibrio economico – finanziario 14
7. La regolazione della qualità tecnica del servizio idrico (RQTI) 14
8. La regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico (RQSII) 18
Allegato 1 – Analisi della Convenzione di affidamento 24
Allegato 2 - Variazioni tariffarie e articolazione tariffaria vigente 30
Allegato 3 – Sistema di controllo e monitoraggio economico finanziario di Veritas SpA 35
Allegato 4 - Premi e penalità RQTI e RQSII 36
Allegato 5 – Customer Satisfaction 2022 relativa a Veritas 37

CONSIGLIO di BACINO LAGUNA DI VENEZIA
Ambito Territoriale Ottimale per il servizio idrico integrato

1. Premessa

Il Consiglio di Bacino "Laguna di Venezia" è un ente associativo formato da 36 Comuni e costituito, ai sensi dell'art. 147 del d.lgs. 152/2006 e della L.R. 17/2012, per l'esercizio delle funzioni in materia di programmazione e regolazione del Servizio Idrico Integrato a livello locale.

Il quadro di riferimento in materia di Servizi Pubblici Locali e, in particolare, di Servizio Idrico Integrato (SII) evidenzia una continua evoluzione derivante dal costante affinamento dell'attività legislativa nazionale e regolatoria, quest'ultima attuata dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA, già AEEGSI) con l'obiettivo di uniformare e migliorare gli standard del servizio e la qualità tecnica a costi sostenibile per l'utenza, nell'alveo delle discipline nazionali di settore.

In data 30.12.2022 in Gazzetta Ufficiale n.304 è stato pubblicato il Decreto Legislativo 23 dicembre 2022, n.201 "Riordino della disciplina dei servi pubblici locali" il quale contiene l'art.30 che così dispone[1] (evidenziazioni in grassetto da parte del redattore):

> *Art. 30 - Verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali*
>
> *1. I comuni o le loro eventuali forme associative, con popolazione superiore a 5.000 abitanti, nonché' le città metropolitane, le province e gli altri enti competenti, in relazione al proprio ambito o bacino del servizio, effettuano la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori.* ***Tale ricognizione rileva, per ogni servizio affidato, il concreto andamento dal punto di vista economico, dell'efficienza e della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio, in modo analitico, tenendo conto anche degli atti e degli indicatori di cui agli articoli 7, 8 e 9****. La ricognizione rileva altresì la misura del ricorso agli affidamenti di cui all'articolo 17, comma 3, secondo periodo, e* ***all'affidamento a società in house, oltre che gli oneri e i risultati in capo agli enti affidanti****.*
>
> *2. La ricognizione di cui al comma 1 è contenuta in un'apposita relazione ed è aggiornata ogni anno, contestualmente all'analisi dell'assetto delle società partecipate di cui all'articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016. Nel caso di servizi affidati a società in house, la relazione di cui al periodo precedente costituisce appendice della relazione di cui al predetto articolo 20 del decreto legislativo n. 175 del 2016.*
>
> *3. In sede di prima applicazione, la ricognizione di cui al primo periodo è effettuata entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore del presente decreto.*

Lo stesso D.Lgs.201/2022 con l'art.7 "Competenze delle autorità di regolazione nei servii pubblici

[1] testo vigente al 19.10.2023, consultato sul sito Normattiva

locali a rete" (richiamato dall'art.30) prevede:

> "*1.Nei servizi pubblici locali a rete le autorità di regolazione individuano, per gli ambiti di competenza, i costi di riferimento dei servizi, lo schema tipo di piano economico-finanziario, gli indicatori e i livelli minimi di qualità dei servizi, anche ai fini di quanto previsto dagli articoli 10, comma 4, 14, comma 2, e 17, comma 2.*"

Ai sensi dell'art.31, c.2 del D.Lgs.201/2022, nel sito ANAC, e più precisamente nella sottosezione "Trasparenza dei servizi pubblici locali di rilevanza economica" sono riportati nel file "Atti e indicatori ARERA e ART - Art. 7 d.lgs 201.2022.pdf" aggiornato in data 24.10.2023 gli indicatori, le delibere e gli atti di ARERA assunti come riferimento che, per il Servizio Idrico Integrato, si riportano come segue:

Costi di riferimento:

- Deliberazione 27 dicembre 2019, 580/2019/R/idr come successivamente aggiornata, recante "Approvazione del metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio MTI-3"

Schemi tipo di piano economico-finanziario:

- Determina 29 giugno 2020, 1/2020-DSID, recante "Definizione delle procedure per la raccolta dei dati tecnici e tariffari, nonché degli schemi tipo per la relazione di accompagnamento al programma degli interventi e alla predisposizione tariffaria per il terzo periodo regolatorio 2020-2023, ai sensi delle deliberazioni 917/2017/R/idr, 580/2019/R/idr e 235/2020/R/idr"
- Determina 18 marzo 2022, 1/2022-DSID, recante "Definizione delle procedure per la raccolta dei dati tecnici e tariffari, nonché degli schemi tipo per la relazione di accompagnamento al programma degli interventi e all'aggiornamento della predisposizione tariffaria per il biennio 2022-2023, ai sensi delle deliberazioni 917/2017/R/idr, 580/2019/R/ idr e 639/2021/R/idr" (ai fini dell'aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie)

Indicatori sui livelli minimi di qualità dei servizi:

- Delibera n. 655/2015/R/idr successivamente aggiornata, recante "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)"
- Deliberazione 27 dicembre 2017, 917/2017/R/IDR, come successivamente aggiornata, recante "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)

- Deliberazione 476/2023/R/IDR del 17 ottobre 2023, recante 'Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII) per le annualità 2020-2021. Risultati finali'
- Deliberazione 17 ottobre 2023, 477/2023/R/idr, recante "Applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato (RQTI) per le annualità 2020-2021. Risultati finali" completa degli allegati A e B

Schemi di contratti tipo:

- Deliberazione 23 dicembre 2015, 656/2015/R/idr, recante "Convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato"

Per quanto attiene il Servizio Idrico Integrato **l'Ente affidante è il Consiglio di Bacino Laguna di Venezia** e, pertanto ai sensi del D.Lgs.201/2022, art.2 – Definizioni, assume la qualifica di "ente competente". Per quanto esposto, si ritiene essere compito del Consiglio di Bacino ai sensi del richiamato art.30, c.1 predisporre la presente Relazione con cui adempiere all'obbligo normativo.

La presente Relazione, con cui si formalizza pertanto la ricognizione richiesta dal comma 1 dell'art.30, contiene quanto segue:

- Inquadramento del servizio idrico integrato
- Modalità di affidamento, oneri e risultati in capo a enti affidanti
- Analisi degli adempimenti previsti dalla Convenzione di affidamento del Servizio Idrico Integrato e verifica del rispetto degli obblighi indicati (ivi incluso il tasso di realizzazione degli investimenti programmati)
- Modalità di regolazione da parte di ARERA
- Analisi dell'andamento economico e dell'efficienza
- Verifica della qualità tecnica e del servizio ai sensi delle disposizioni ARERA che tramite i propri atti ha definito una serie di indicatori con cui monitorare il servizio reso dai gestori.

Per quanto riguarda la raccolta degli indicatori definiti in base alle disposizioni di ARERA, verranno descritti e commentati i dati raccolti in base al calendario degli adempimenti annuali o biennali predisposto da ARERA; pertanto, il periodo di riferimento delle informazioni e dei dati considerati è il seguente:

- per il controllo della convenzione di gestione del SII il monitoraggio è stato svolto ad ottobre 2023;
- per l'RQTI gli ultimi dati disponibili sono quelli del biennio 2020-2021 (raccolta a cadenza biennale effettuata ad aprile 2022);
- per l'RQSII i dati considerati sono quelli del 2020 – 2021 (raccolte con cadenza annuali)
- per gli investimenti gli ultimi dati disponibili sono quelli del 2021 (dati di consuntivo disponibili utilizzati per la predisposizione delle tariffe per il periodo 2022-2023);
- per le tariffe le ultime informazioni disponibili (articolazione tariffaria applicata) sono quelle del 2023;
- Customer Satisfaction: indagine relativa al 2022.

È da segnalare come nel periodo di monitoraggio 2019-2023 in esame l'esercizio 2020 e in parte il 2021 hanno risentito degli effetti della pandemia dovuta alla diffusione del nuovo Coronavirus COVID-19. I successivi esercizi 2022 e 2023 a causa della guerra in Ucraina hanno visto aumenti straordinari dei costi di approvvigionamento energetici.

Ai sensi di quanto richiesto dall'art.30 del D.Lgs.201/2022 la verifica di cui alla presente Relazione dovrà essere ripetuta con cadenza annuale al fine di poter monitorare con continuità lo stato di avanzamento degli adempimenti previsti dalla Convenzione nonché dalla regolazione ARERA.

2. Il servizio idrico integrato

Il Servizio Idrico Integrato (SII) consiste nell'insieme e dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero da ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, e deve essere gestito secondo principi di efficienza, efficacia ed economicità, nel rispetto delle norme nazionali e comunitarie.

L'Autorità competente a livello nazionale è l'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Resti e Ambiente) che stabilisce e aggiorna i parametri e gli altri elementi di riferimento per determinare le tariffe nonché le modalità per il recupero dei costi eventualmente sostenuti dal gestore nell'interesse generale in modo da assicurare la qualità, l'efficienza del servizio, nonché la realizzazione degli obiettivi generali di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse.

L'Ente di Governo d'Ambito (EGA) è l'amministrazione di regolazione locale che ha il compito di determinare la tariffa sulla base delle "regole" definite dall'ARERA nell'Ambito Territoriale Ottimale (ATO) di propria competenza e di controllare lo stato dell'affidamento del SII al Gestore d'Ambito.

Il Consiglio di Bacino "Laguna di Venezia" è l'EGA che svolge, nel proprio territorio di competenza (36 comuni tra le province di Venezia e Treviso), le funzioni di pianificazione, governo e controllo del SII effettuato dal gestore Veritas S.p.A. anche sulla base dei seguenti atti fondamentali:

- Piano d'Ambito adottato con deliberazione di Assemblea d'Ambito n. 19 del 13/12/2018, è approvato con deliberazione di Assemblea d'Ambito n. 8 del 29/06/2020, in seguito alla conclusione con esito positivo della procedura di VAS da parte della Regione Veneto. Il Piano d'Ambito viene declinato con maggiore precisione nel Piano degli Interventi in occasione dell'aggiornamento tariffario effettuato a cadenza attualmente quadriennale;

- Convenzione di gestione (approvata con deliberazione dell'Assemblea d'Ambito n. 20 del 13/12/2018) che regola i rapporti tra il Consiglio di Bacino e Veritas S.p.A. in qualità di Gestore unico d'ambito con decorrenza dal 01/12/2018 fino al 31/12/2038. Con provvedimento del 15/02/2022 (protocollo ANAC in uscita n. 0011374 del 16/02/2022) ANAC ha acclarato il rispetto dei requisiti previsti per l'affidamento in house a Veritas di cui all'articolo 192 del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50. Per gli esiti del controllo della convenzione al 2023 si veda l'Allegato 1.

3. L'affidamento del servizio idrico integrato a Veritas S.p.A.

Nel quadro di una attività finalizzata ad un progressivo superamento del frazionamento delle gestioni esistenti, il Legislatore, con il D.L. 133/2014 e con L. 190/2014, ha introdotto alcune novità di rilievo al D.Lgs.152/2006 che per sommi capi si richiamano:

a) obbligo per gli enti locali di partecipare all'ambito territoriale individuato dalla Regione di riferimento;
b) principio di unicità della gestione a livello di ambito territoriale;
c) principio di progressivo superamento in caso di pluralità di gestioni all'interno dell'ambito.

Per quanto concerne il Consiglio di Bacino Laguna di Venezia, tutti e 36 i Comuni appartenenti all'ambito hanno deliberato l'adesione al Consiglio di Bacino e sottoscritto la relativa convenzione.

In merito alla unicità della gestione, il territorio del Consiglio di Bacino, per effetto dell'allargamento da 25 a 36 Comuni deliberato dalla Regione Veneto con D.G.R. 856 del 04.06.2013, fino a novembre 2017 era caratterizzato dalla presenza di due gestori:

- Veritas S.p.A. per il territorio dei 25 Comuni originariamente appartenenti al Consiglio di Bacino;
- A.S.I. S.p.A. per il territorio degli 11 Comuni aggregati a seguito della riperimetrazione dei confini d'ambito.

In merito alla volontà del legislatore di addivenire ad unicità nella gestione, si rileva innanzitutto che l'ambito "Laguna di Venezia" si è storicamente caratterizzato da una volontà degli enti partecipanti di addivenire a forme che consentissero il superamento della pluralità di gestioni. A metà degli anni 2000, infatti, l'ambito era caratterizzato dalla presenza di 4 diversi gestori che per effetto di progressive azioni societarie sono confluite nell'unico gestore Veritas S.p.A., arrivando quindi ancora a fine anni 2000 ad avere, nell'ambito di riferimento, la presenza di un unico gestore.

Con la riperimetrazione citata e l'allargamento agli 11 comuni del Veneto orientale, il Consiglio di Bacino ha provveduto ad affidare ad A.S.I. S.p.A., società partecipata dagli 11 Comuni, il servizio idrico integrato nel territorio degli 11 Comuni, con affidamento di durata a tutto il 31.12.2018 al fine di uniformarsi alla scadenza del gestore Veritas S.p.A.

VERITAS S.p.A. in considerazione delle disposizioni normative vigenti e degli indirizzi del Consiglio di Bacino, nonché degli Enti locali azionisti ha intrapreso e concluso a fine 2017 un percorso di integrazione con ASI S.p.A. per quanto riguarda il servizio idrico integrato in coerenza anche con il Piano di razionalizzazione delle partecipazioni societarie direttamente o indirettamente possedute dagli EE.LL. ai sensi dell'art.1 comma 611 della L.23 dicembre 2014 n.190.

In data 22.05.2017 è stato sottoscritto tra Veritas S.p.A. e gli enti locali soci di ASI S.p.A. un contratto di permuta di azioni, all'esito del quale Veritas S.p.A. è diventata titolare del 8,688% del capitale sociale di ASI S.p.A. Successivamente in data 01.06.2017 a seguito di deliberazione dell'assemblea straordinaria di Veritas S.p.A. di aumento del capitale sociale, di cui una parte riservata agli enti locali soci di ASI S.p.A., mediante conferimento in natura, Veritas S.p.A. è divenuta titolare del 100% del capitale sociale e quindi socio unico di ASI S.p.A.

Il Consiglio di Bacino ha quindi provveduto entro il 31.12.2018 (delibera di Assemblea n.20 del 13.12.2018) nel rispetto delle normative vigenti, e con riferimento all'atto di indirizzo politico dell'Assemblea dei Sindaci del Consiglio di Bacino, a garantire la prosecuzione dell'affidamento della gestione al soggetto originato dalla fusione di ASI e Veritas con decorrenza dal 1.1.2019 fino al 31.12.2038. Con la delibera di Assemblea n.20 del 13 dicembre 2018, infatti, è stata approvato lo schema di Convenzione e disposto l'affidamento a Veritas S.p.A. del Servizio Idrico Integrato dal 1.1.2019 al 31.12.2038. Con delibera di pari data di Assemblea n.19 del 1°

dicembre 2018 è stato approvato anche il Piano d'Ambito alla base dell'affidamento del servizio al nuovo gestore unico.

Come già ricordato, l'affidamento della gestione è avvenuto secondo il modello **dell'affidamento in-house e non ha comportato oneri per gli Enti locali e il Consiglio di Bacino,** in quanto il metodo tariffario predisposto da ARERA impone il perseguimento dell'equilibrio economico-finanziario regolatorio del soggetto gestore regolato che trova il proprio autosostentamento tramite la tariffa riscossa dagli utenti del servizio che deve concorrere alla formazione del Vincolo dei Ricavi Garantito (VRG) determinato in base alla metodologia tariffaria ARERA, di cui si descriverà oltre nel proseguo.

Si ricorda che con provvedimento firmato in data 15.02.2022 (protocollo ANAC in uscita n.0011374 del 16.2.2022) ANAC ha acclarato il rispetto dei requisiti previsti per l'affidamento in house a Veritas.

4. Analisi della Convenzione di affidamento

Con la delibera di Assemblea n.20 del 13 dicembre 2018 è stata approvato lo schema di Convenzione (che contiene anche gli obblighi di servizio per il gestore) e disposto l'affidamento in-house a Veritas S.p.A. del Servizio Idrico Integrato dal 1.1.2019 al 31.12.2038.

In prossimità del compimento del primo triennio di affidamento (1.1.2019 – 31.12.2021) il Consiglio di Bacino Laguna di Venezia ha avviato una prima verifica con il Gestore in merito agli obblighi e agli adempimenti previsti nella Convenzione di affidamento al fine di analizzare il corretto svolgimento e valutare eventuali proposte di azioni correttive da sottoporre al Gestore. All'esito della prima verifica – che ha avuto esito positivo - si era stabilito di mantenere la verifica con cadenza biennale.

Successivamente è stato approvato il D.lgs. 23 dicembre 2022 n.201 il quale prevede con l'art.30 verifiche con cadenza annuale per quanto attiene la situazione gestionale dei servizi pubblici locali. Nel presente paragrafo, pertanto, viene esaminato il rispetto degli obblighi indicati nella Convenzione di affidamento che costituisce contratto di servizio (si veda l'Allegato 1 in cui si riporta l'iter dei lavori istruttori svolti dal Consiglio di Bacino Laguna di Venezia).

Con riferimento alla documentazione trasmessa da Veritas (di cui al Punto 5 dell'Allegato 1), nonché alle integrazioni in data 20/10/2023 prodotte da Veritas (di cui al Punto 8 dell'Allegato 1) l'attività istruttoria svolta nel mese di ottobre 2023 può dirsi positivamente conclusa: **in linea generale tutti gli articoli della Convenzione di affidamento e i relativi adempimenti sono stati verificati.**

Rimangono alcuni temi in corso di sviluppo, come quello dell'art. 24 della Convenzione relativo

ai piani strategici di ricerca perdite e acque parassite, che saranno opportunamente aggiornati, rispetto alla prima stesura effettuata nel 2019, in base ai risultati delle due campagne di indagine in corso di espletamento; o quello di potenziamento della dotazione HW/SW per avere la situazione delle infrastrutture sempre aggiornata.

Veritas presenterà entro il 31/12/2023 la relazione annuale degli interventi di manutenzione ordinaria/straordinaria effettuati nel 2022 ed entro giugno 2024 la situazione degli utenti non allacciati.

Per ciò che attiene al **tasso di realizzazione degli investimenti, nel biennio 2020-2021 Veritas ha superato per più del 9% quanto programmato** (per il dettaglio si veda il paragrafo successivo).

5. La regolazione tariffaria del servizio

I metodi tariffari definiti da ARERA, che si sono succeduti a partire dal 2012, prevedono dei limiti annuali all'incremento dei prezzi. La tariffa costituisce quindi il corrispettivo del servizio idrico integrato ed è determinata tenendo conto della qualità della risorsa idrica e del servizio fornito, delle opere e degli adeguamenti necessari, dell'entità dei costi di gestione delle opere in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio, e che il piano economico finanziario (PEF) del gestore sia in equilibrio fino a fine affidamento, rispettando i limiti e le regole definite da ARERA.

Il Piano degli Interventi è lo strumento finalizzato all'individuazione degli interventi necessari al raggiungimento degli obiettivi fissati nel Piano d'ambito, così come declinati anche ai fini della Regolazione della qualità tecnica (RQTI), e alla loro collocazione in un orizzonte temporale di medio lungo termine coincidente con quello del Piano d'Ambito appunto.

Al fine di garantire la sostenibilità finanziaria degli investimenti, il Piano degli interventi deve essere coerente con il Piano economico-finanziario regolatorio e garantire il raggiungimento degli obiettivi della qualità tecnica RQTI.

Il Programma operativo degli Interventi costituisce lo strumento di programmazione individuato dal Consiglio di Bacino su proposta del gestore Veritas con cui si definiscono operativamente, per un arco temporale pari almeno al periodo regolatorio di ARERA (attualmente quadriennale), gli interventi da attuare, i tempi di realizzazione e le fonti di finanziamento.

<u>Efficientamento dei costi operativi</u>

Il metodo tariffario idrico approvato da ARERA definisce le regole per il calcolo del Vincolo ai Ricavi Garantiti (VRG) che spettano al Gestore. Questo valore è la somma di componenti di costo

di natura diversa che sono considerate ammissibili secondo le "regole" ARERA. Questi sono:

- costi di capitale (Capex), composti da ammortamenti, oneri finanziari e oneri fiscali e rappresentano il costo per gli investimenti;
- costi operativi (Opex) del servizio che si suddividono in base alla loro natura in: costi endogeni (detti anche efficientabili), costi aggiornabili (riconosciuti secondo una logica consuntiva in quanto non dipendono dal gestore), e costi per specifiche finalità definite dal metodo tariffario in vigore;
- ERC, ovvero i costi ambientali e della risorsa: pur essendo rendicontati distintamente, sono costi operativi per i quali il metodo prevede le medesime distinzioni degli Opex;
- Fondo Nuovi Investimenti è una componente destinata a finanziare i nuovi investimenti.
- i conguagli (Rc).

All'interno del VRG i costi operativi (definiti ex-ante) rappresentano una componente significativa e sono suddivisi in tre categorie distinte, individuate in base alla natura del costo: costi operativi endogeni, esogeni e previsionali, ciascuna delle quali segue regole diverse.

Dopo i primi tre periodi regolatori, ARERA ha introdotto dal 2020 (con l'MTI 3) un meccanismo di efficientamento che va ad impattare sui costi operativi con l'obiettivo di migliorare l'efficienza del SII.

Questo meccanismo prevede l'efficientamento dei costi operativi endogeni attraverso la eventuale "restituzione" in tariffa di una quota che è calcolata a partire dal differenziale positivo tra costi endogeni sostenuti dal gestore e costi riconosciuti in tariffa in uno specifico anno base. L'entità della eventuale restituzione dipende da quanto il gestore è distante dal costo ritenuto efficiente, calcolato sulla base di un modello di stima econometrica sviluppato da ARERA che individua il costo operativo standard ritenuto efficiente.

Con questo meccanismo ARERA ha voluto correggere, a favore dell'utenza, l'eventuale differenza tra costo effettivo e costo standard, imponendo al gestore il riallineamento a quella che dovrebbe essere considerata la frontiera di costo efficiente secondo la propria realtà gestionale e territoriale.

Per gli anni tariffari 2020-2021-2022-2023 Veritas non ha avuto alcuna decurtazione dei costi operativi efficientabili in quanto non è emerso alcun differenziale tra i costi endogeni sostenuti dal gestore e quelli presi come riferimento da restituire agli utenti.

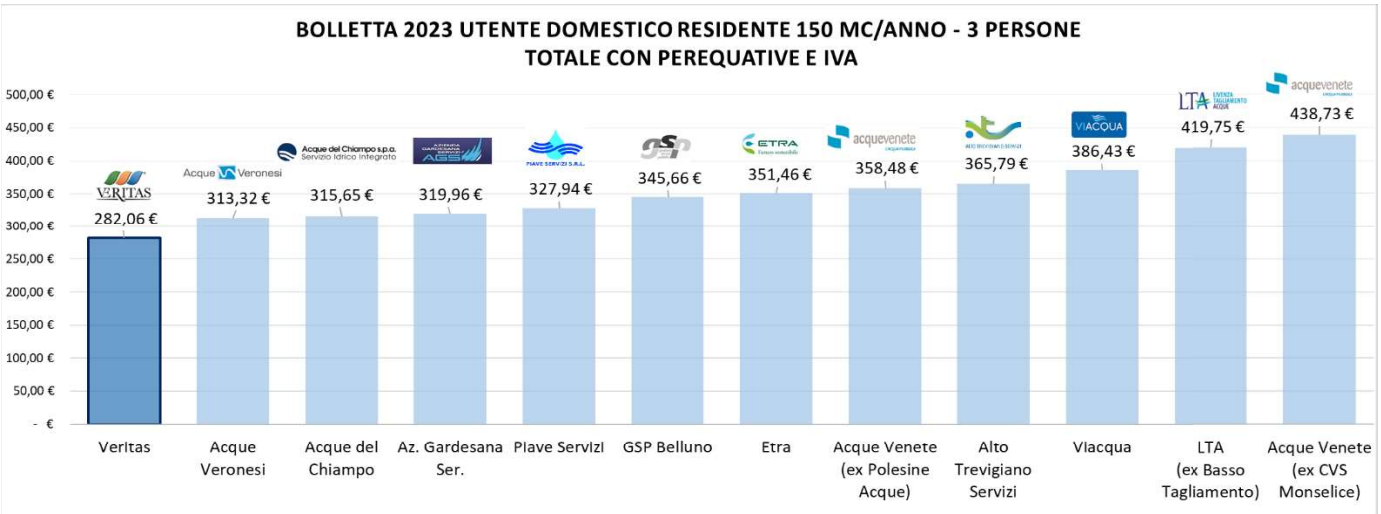
Sulla base dei dati forniti dal Gestore del SII sia in termini di costi operativi che di investimenti, l'EGA determina con proprio atto deliberativo l'aggiornamento del vincolo ai ricavi del gestore e del moltiplicatore tariffario teta (ϑ) che il gestore dovrà applicare per le singole annualità per ottenere le articolazioni tariffarie da applicare agli utenti.

CONSIGLIO di BACINO LAGUNA DI VENEZIA
Ambito Territoriale Ottimale per il servizio idrico integrato

Le variazioni tariffarie annuali dal 2019 al 2023 sono le seguenti:

ANNO	*Variazione tariffaria annua*
2019	-2,3%
2020	+2,7%
2021	+1,6%
2022	+7,0%
2023	+7,0%

Da un'analisi effettuata dagli uffici del Consiglio di Bacino per l'anno 2023 risulta che nell'ambito di competenza Laguna di Venezia un'utenza domestica residente (composta da un nucleo di 3 persone che consuma all'anno 150m3) ha un costo annuale totale pari a 282 € (IVA e oneri perequativi inclusi) più basso rispetto alle altre utenze domestiche venete (vedi grafico sottostante):



Volendo svolgere un confronto a livello nazionale con i dati riportati da ARERA (valori disponibili per il solo 2022), il costo della bolletta di una utenza Veritas formata un nucleo di 3 persone residenti che consumano 150m3 all'anno è pari a 248€ (IVA inclusa e al netto degli oneri perequativi), e risulta quindi essere inferiore alla media nazionale di importo pari a 326€ (IVA inclusa e al netto degli oneri perequativi). Per questo valore si veda pag. 469 della relazione annuale ARERA "Stati dei Servizi 2022" Vol.1.

Per maggiori dettagli in merito alla articolazione delle tariffe si veda l'Allegato 2.

In merito agli investimenti programmati e quelli effettivamente realizzati nei primi due anni 2020-2021 del periodo regolatorio MTI3 2020-2023 – per i quali si dispone dei dati consuntivati - il gestore Veritas ha provveduto a fornire una dettagliata ricostruzione degli scostamenti tra gli investimenti pianificati e quelli effettivamente realizzati.

	2020	2021	Totale biennio 2020-2021
Spesa per investimenti PROGRAMMATI (al lordo dei contributi)	42.482.635 €	64.725.944 €	**107.208.579 €**
Spesa per investimenti REALIZZATI (al lordo dei contributi)	48.482.774 €	68.799.827 €	**117.282.601 €**
Differenza	6.000.139 €	4.073.883 €	**10.074.022 €**

Complessivamente il gestore ha realizzato nel biennio investimenti superiori di 10.074.022 € a quanto pianificato: si riporta nella tavola seguente il dettaglio per macro- indicatore.

Analisi degli investimenti realizzati rispetto a quelli pianificati per il periodo 2020-2021 (al lordo dei contributi) per macroindicatore

Macroindicatore	Pianificazione SPESA 2020-2021 MTI-3	Consuntivi SPESA 2020-2021 MTI-3agg
Altro	3.900.000	7.410.958
M1	12.582.072	13.716.604
M2	4.796.353	4.480.510
M3	51.869.039	51.737.776
M4a	12.075.645	14.591.679
M4b	5.187.000	5.821.511
M5	1.604.745	1.917.853
M6	12.510.639	11.565.418
MC1	2.683.086	6.040.293
Totali	**107.208.579**	**117.282.602**

**Dati comunicati dal Gestore nell'ambito dell'aggiornamento tariffario 2022-2023 (MTI3-aggiornamento)*

Gli investimenti realizzati nel biennio 2020-2021, al lordo dei contributi pubblici, sono pari a circa **76 euro/abitante*anno** rispetto ai 70 euro/abitante*anno pianificati.

Gli investimenti pianificati per il successivo biennio 2022-2023 al lordo dei contributi pubblici (€ 104.846.972) pari a 68 euro/abitante*anno sono in linea con quanto calcolato da ARERA a livello nazionale ovvero 69 euro/abitante nel periodo 2020-2023. (riferimento pagg. 463-464 della relazione annuale ARERA "Stati dei Servizi 2022" vol. 1) e con quanto riportato per l'area Nord-Est (70,5 euro/abitante*anno). [Nota metodologica: i valori relativi al Consiglio di Bacino sono

stati calcolati usando la popolazione servita del servizio acquedotto per l'anno 2020 riportata anche nell'allegato B della deliberazione e ARERA 687/2022/R/IDR].

6. Equilibrio economico – finanziario

ARERA per ogni periodo regolatorio stabilisce e aggiorna i parametri e gli altri elementi di riferimento per determinare le tariffe del SII basandosi sul principio del recupero dei costi (sia operativi che di investimento) che il gestore ha sostenuto per assicurare la qualità e l'efficienza del servizio, nonché la realizzazione degli obiettivi generali di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse.

L' Ente d'Ambito verifica, in base alle regole stabilite da ARERA, che le predisposizioni tariffarie definite per ogni periodo regolatorio consentano di perseguire l'obiettivo di mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario regolatorio del gestore, secondo criteri di efficienza anche in relazione agli investimenti programmati.

Qualora non si possa garantire l'equilibrio economico-finanziario regolatorio della gestione ARERA prevede che il Gestore presenti apposita istanza per avviare un processo di recupero e riallineamento disciplinato secondo modalità approvate da ARERA. **Tale fattispecie non si è verificata nel periodo regolatorio 2020-2023 e nemmeno nei periodi regolatori precedenti.**

Per quanto attiene la verifica da parte di Veritas S.p.A. degli elementi gestionali, atti a monitorare l'equilibrio economico e finanziario della gestione, Veritas si è dotata di un sistema interno di controllo e monitoraggio economico e finanziario. Si evidenzia anche il fatto che essendo Veritas S.p.A. una multiutility è soggetta anche alla rendicontazione ad ARERA secondo il TIUC-Testo Integrato Unbundling Contabile. Si rimanda all'Allegato 3 la descrizione del sistema di controllo come illustrato da Veritas con propria nota del 23 ottobre 2023.

Si rimanda al Bilancio 2022 (ultimo disponibile) pubblicato sul sito di Veritas (https://www.gruppoveritas.it/sites/default/files/documenti/trasparenza/bilanci/bilancio_2022_-_con_deliberazioni.pdf consultato in data 30.10.2023) e in particolare alla Nota Integrativa, alla Relazione del Collegio Sindacale e alla Relazione della Società di Revisione in esso contenuti per ulteriori dati e informazioni.

7. La regolazione della qualità tecnica del servizio idrico (RQTI)

Come anticipato nei paragrafi precedenti, l' EGA assicura che l'aggiornamento del Piano d'Ambito (tramite l'adozione degli atti che compongono lo specifico schema regolatorio ARERA, recante la

predisposizione tariffaria definita per ogni periodo regolatorio) consenta di perseguire l'obiettivo di mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario, secondo criteri di efficienza anche in relazione agli investimenti programmati.

Nell'ottica di orientare la pianificazione degli interventi, ARERA a partire dal 2018 ha definito di un sistema di misura del "comportamento tecnico" dei gestori che fosse anche incentivante per poter conseguire un miglioramento effettivo nella qualità tecnica del SII (delibera ARERA a n.917/2017/R/idr).

Nell'ambito della disciplina relativa alla regolazione della qualità tecnica, l'Autorità pertanto ha definito un sistema di indicatori composto da:

- prerequisiti, intesi come le condizioni qualitative minime che i gestori devono raggiungere ai fini della valutazione del loro livello tecnico (disponibilità e affidabilità dei dati comunicati, in particolare di quelli relativi alla misura, conformità alla normativa sulla qualità dell'acqua distribuita e conformità alla normativa sulla gestione delle acque reflue);
- indicatori ai quali sono associati standard specifici di qualità (relativi al servizio di acquedotto), cioè, riferiti alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale. Il mancato rispetto di questi standard di norma prevede l'applicazione di indennizzi automatici;
- standard generali di qualità tecnica (relativi al servizio di acquedotto, di fognatura e di depurazione), cioè, riferiti al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali. Al rispetto di questi standard è associato un meccanismo incentivante che prevede premi e penalità.

Questi ultimi indicatori generali di qualità tecnica sono stati denominati "macro-indicatori". Ad essi sono poi associati alcuni "indicatori semplici", con lo scopo di facilitare maggiormente le valutazioni sui livelli raggiunti dai gestori.

Di seguito si elencano i macro-indicatori definiti dalla regolazione e i rispettivi obiettivi che mirano a perseguire:

1. il macro-indicatore M1, relativo alle perdite idriche, volto alla conservazione della risorsa idropotabile nel servizio di acquedotto e ad un uso efficiente della stessa;
2. il macro-indicatore M2, relativo alle interruzioni del servizio acquedottistico, cui è associato l'obiettivo di mantenimento della continuità nell'erogazione del servizio all'utenza;
3. il macro-indicatore M3, sulla qualità dell'acqua potabile erogata, volto a garantire la tutela delle utenze dal punto di vista delle caratteristiche qualitative della risorsa idropotabile;

4. il macro-indicatore M4, sull'adeguatezza del sistema fognario, cui è associato l'obiettivo di minimizzazione dell'impatto ambientale derivante dal convogliamento delle acque reflue, ovvero la minimizzazione degli sversamenti in ambiente;
5. il macro-indicatore M5, legato allo smaltimento dei fanghi derivanti dalla depurazione delle acque reflue in discarica, con l'obiettivo della minimizzazione dell'impatto ambientale;
6. il macro-indicatore M6, qualità dell'acqua depurata, cui è associato l'obiettivo di minimizzazione dell'impatto ambientale associato allo smaltimento dei reflui in uscita dai trattamenti depurativi.

I macro-indicatori M1, M2, M3 sono relativi al servizio di acquedotto; il macro-indicatore M4 è relativo al servizio di fognatura; i macro-indicatori M5 e M6 sono relativi al servizio di depurazione.

Per ogni macro-indicatore viene quantificata la prestazione del gestore suddivisa in 4 o 5 livelli di giudizio e, in base a soglie predefinite da ARERA, viene associato un punteggio espresso in lettere (A essendo il valore massimo legato a un comportamento virtuoso, D oppure E il valore più basso). Se il macro-indicatore è in classe A il gestore deve mantenere nel biennio successivo tale livello; se invece si trova in una classe inferiore, allora deve prodursi in uno sforzo gestionale o di investimento per migliorare secondo una percentuale definita da ARERA.

Al rispetto degli standard generali di qualità tecnica è legato un meccanismo di incentivazione ex-post articolato in fattori premiali o di penalizzazione economica da attribuire in base ai risultati raggiunti dagli operatori rispetto al sistema di macro-indicatori ed indicatori semplici.

I gestori sono tenuti alla raccolta di tutti i dati utili al monitoraggio della qualità tecnica necessari alla determinazione degli standard specifici, dei macro-indicatori e degli ulteriori indicatori semplici riferiti a standard generali di qualità tecnica.

I dati richiesti devono essere rilevati e comunicati separatamente per ogni ATO in cui il gestore opera. L'Ente di governo dell'ambito (EGA), a completamento delle azioni di verifica e convalida dei dati trasmessi dai gestori, è tenuto a comunicare all'Autorità nazionale i dati di qualità tecnica, in relazione ai valori assunti nell'anno precedente, al fine di valutare il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi di regolazione della qualità tecnica fissati ex-ante da ARERA.

In caso di mancata trasmissione da parte dell'EGA entro il termine stabilito, è obbligo del gestore comunicare i propri dati di qualità tecnica direttamente all'Autorità.

Il Consiglio di Bacino Laguna di Venezia ha inviato ad ARERA, rispettando i tempi, sia i dati di qualità tecnica relativi agli anni 2018-2019 che al biennio 2020-2021.

Il meccanismo di analisi dei dati dei gestori è alquanto complesso in quanto opera per stadi di valutazione, a cui gli operatori accedono in funzione della loro classe di appartenenza per ciascun macro-indicatore e sono articolati nei seguenti livelli: BASE (Stadio I e II), che prevede l'attribuzione di premialità e penalità in funzione del raggiungimento o meno degli obiettivi da parte di ciascun gestore; AVANZATO (Stadio III e IV), che prevede la definizione di graduatorie volte a dare evidenza dei gestori che hanno raggiunto le migliori performance e conseguito i miglioramenti più ampi per ogni macro-indicatore; ECCELLENZA (stadio V), che mette in evidenza i migliori operatori, valutati complessivamente in tutte le fasi del servizio.

L'ARERA ha pubblicato nel 2022 (con delibera n.183/2022/R/IDR) la prima analisi della Qualità Tecnica del servizio idrico in Italia, attribuendo premi e penalità ai gestori, per risultati raggiunti e consolidati nel 2018 e 2019. **Per gli anni 2018-2019 Veritas ha ottenuto 990.149 € di premi e 202.722 € di penali.**

Ad ottobre 2023 l'ARERA ha pubblicato (vedi delibera n.477/2023/R/idr) l'applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità tecnica per il biennio 2020-2021. **Con riferimento al biennio 2020-2021 Veritas ha ottenuto 356.386€ di premi e 388.530 € di penali.**

Si riportano per il quadriennio 2018-2021 le classi dei macro-indicatori e l'esito delle valutazioni di ARERA:

Macro-indicatore	*2018-2019*	*Classe macro-indicatore 2019*	*2020-2021*	*Classe macro-indicatore 2021*
M1	Penalità	C	Penalità	C
M2	Valutazione a partire dal 2020	A	Premio	A
M3	Penalità	C	Esclusione per non confrontabilità nei dati a causa di aggiornamento del criterio di estrazione dei dati da parte di Veritas	A
M4	Premio	D	Penalità	E
M5	Premio	D	Penalità	D
M6	Premio	B	Premio	B

Si evidenzia che il macro-indicatore M3, pur avendo Veritas ottenuto il massimo punteggio, non è stato purtroppo valutato da ARERA ai fini dell'erogazione delle premialità a causa di aggiornamento del criterio di estrazione dei dati da parte di Veritas. Il macro-indicatore M5,

relativo allo smaltimento dei fanghi di depurazione, ha scontato anche l'effetto della crisi dei mercati di smaltimento in Italia.

Per ulteriori dettagli in merito ai risultati RQTI 2020-2021 si veda l'Allegato 4.

8. La regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico (RQSII)

Con la Delibera n. 655/2015/R/idr l'ARERA ha definito anche la regolazione per la Qualità Contrattuale (RQSII), introducendo dal 1° luglio 2016 standard specifici e generali di qualità del servizio idrico integrato uniformi su tutto il territorio nazionale che monitorano il numero di prestazioni erogate dal Gestore, i tempi per l'esecuzione delle prestazioni, l'avvio della gestione e la cessazione del rapporto contrattuale con gli utenti.

Il RQSII definisce i livelli minimi e gli obiettivi di qualità contrattuale del SII, mediante l'individuazione di indicatori consistenti in tempi massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale, per le prestazioni da assicurare all'utenza, determinando anche le modalità di registrazione, comunicazione e verifica dei dati relativi alle prestazioni fornite dai gestori su richiesta degli utenti. La regolazione delle prestazioni contrattuali si integra con la Carta del Servizio il cui ultimo aggiornamento è stato approvato dall'Assemblea dei Sindaci del 27.6.2022.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, riferiti alle singole prestazioni erogate all'utenza, l'Autorità introduce indennizzi automatici da corrispondere agli utenti, mentre per gli standard generali di qualità, riferiti al complesso delle prestazioni, un meccanismo di penalità.

Il sistema di regolazione della qualità contrattuale individua tempi massimi e standard minimi di qualità con particolare riferimento alle modalità di fatturazione, alla rateizzazione dei pagamenti, alla gestione delle pratiche telefoniche, delle richieste scritte e dei reclami, degli sportelli, del servizio di pronto intervento, all'esecuzione di lavori, alle verifiche del misuratore e del livello di pressione e ai flussi di comunicazione tra i gestori in caso di gestione non integrata del SII. Inoltre, al fine di garantire certezza alla fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, sono previsti standard generali e specifici relativi alle fasi di preventivazione dell'allacciamento, attivazione, voltura, riattivazione e disattivazione della fornitura.

Il sistema di regolazione della qualità contrattuale è collegato ad un meccanismo di incentivazione, introdotto con successiva deliberazione 547/2019/R/IDR, che si articola in fattori premiali o di penalizzazione da attribuire a ciascuna gestione in ragione delle performance

attuate, sulla base dei valori di due macro-indicatori di qualità contrattuale:

- MC1 "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale"
- MC2 "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio".

In particolare, il macro-indicatore MC1 è composto da 18 indicatori semplici afferenti alle prestazioni relative ai preventivi, all'esecuzione di allacciamenti e lavori, all'attivazione e disattivazione della fornitura; il macro-indicatore MC2 è composto invece da 24 indicatori semplici afferenti alle prestazioni relative agli appuntamenti, alla fatturazione, alle verifiche dei misuratori e del livello di pressione, alle risposte a richieste scritte, nonché alla gestione dei punti di contatto con l'utenza. Insieme, dunque, i macro-indicatori MC1 e MC2 valutano la qualità del servizio reso dal gestore all'utenza.

Per ciascuno dei citati macro-indicatori l'Autorità ha individuato obiettivi annuali di mantenimento e miglioramento, questi ultimi ripartiti in Classi, con valori differenziati in base alle condizioni di partenza riscontrate ed ha previsto che, in sede di prima applicazione, i richiamati obiettivi siano stabiliti sulla base del valore assunto dai macro-indicatori all'anno 2018, per la valutazione cumulativa biennale 2020-2021 (come disposto dalla deliberazione 235/2020/R/IDR).

Ogni anno a febbraio viene aperta ai gestori e agli Enti di governo dell'ambito la raccolta, attraverso il portale dedicato, dei dati e delle informazioni relativi alla qualità contrattuale con riferimento all'anno precedente. L'invio dei dati e delle informazioni è possibile esclusivamente tramite la raccolta on line e deve essere effettuato:

- dai gestori entro il 15 marzo (I fase della raccolta);
- dagli EGA entro il 26 aprile (II fase della raccolta); gli EGA potranno visualizzare i dati forniti dai gestori successivamente all'invio definitivo effettuato dai gestori stessi, e in ogni caso a partire dal 16 marzo, successivamente alla chiusura della I fase della raccolta.

Al fine di mettere a disposizione dell'Autorità una base informativa completa, coerente e congrua entro la data di chiusura della raccolta (26 aprile), è richiesto all'EGA, che ravvisi la necessità che il gestore rettifichi o integri i dati forniti nel corso della I fase della raccolta, di attivarsi affinché il medesimo gestore formuli tempestivamente richiesta di riapertura della compilazione in modalità "Rettifica" (secondo le indicazioni dettagliate al paragrafo 3.9 del Manuale d'uso della presente raccolta dati).

Il Consiglio di Bacino Laguna di Venezia ha inviato ad ARERA, rispettando i tempi, i dati di qualità

contrattuale relativi agli 2020 e 2021.

L'ARERA ha pubblicato nel 2021 un comunicato con una rappresentazione interattiva della prima analisi dei dati 2020 della Qualità contrattuale del servizio idrico in Italia.

Ad ottobre 2023 l'ARERA ha poi pubblicato l'applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità contrattuale per le annualità 2020-2021. La graduatoria è stata pubblicata da ARERA con la delibera Deliberazione 476/2023/R/idr.

Macro-indicatore	*2018-2019*	*Classe macro-indicatore 2018*	*2020-2021*	*Classe macro-indicatore 2021*
MC1	Inizio valutazione dal 2020	A	Esclusione dalla valutazione	A
MC2	Inizio valutazione dal 2020	A	Esclusione dalla valutazione	A

Nel biennio 2020-2021 Veritas ha raggiunto l'obiettivo di mantenimento in classe A dei macro-indicatori MC1 e MC2, ma il gestore non è stato valutato a causa di una incongruenza nel valore comunicato del 2018 dell'indicatore "Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento" ed è stato escluso dal meccanismo di premialità 2020-2021.

Per il dettaglio dei risultati RQSII relativi al biennio 2020-2021 si veda l'Allegato 4.

Si riportano alcuni estratti degli esiti della campagna di monitoraggio indipendente relativa alla Customer Satisfaction relativa al 2022 per il servizio idrico integrato da cui si rileva un **alto grado di soddisfazione da parte degli utenti** (in Allegato 5 si riporta lo Studio completo).

CONSIGLIO di BACINO
LAGUNA DI VENEZIA
Ambito Territoriale Ottimale per il servizio idrico integrato

SERVIZIO IDRICO: DATI DI SINTESI

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE



95,3%

Alto (71% - 100%)

Medio (41% - 70%)

Basso (0%- 40%)

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE



86,7%

Alto (71% - 100%)

Medio (41% - 70%)

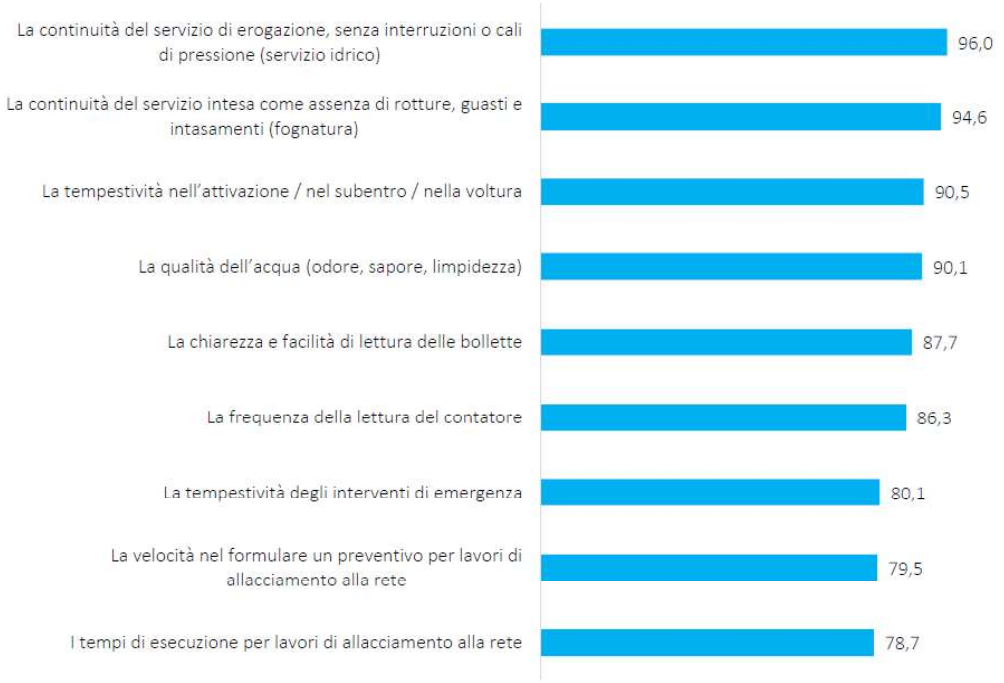
Basso (0%- 40%)

VALUTAZIONE GENERALE DI VERITAS

SINTESI DEI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

CONSIGLIO di BACINO LAGUNA DI VENEZIA
Ambito Territoriale Ottimale per il servizio idrico integrato

INDICI DI SODDISFAZIONE: PRODOTTO / SERVIZIO



CONSIGLIO di BACINO LAGUNA DI VENEZIA
Ambito Territoriale Ottimale per il servizio idrico integrato



Si evidenzia che le azioni proposte come miglioramento sono già monitorate nel macro-indicatore MC2 per il quale Veritas si trova in classe A.

CONSIGLIO di BACINO LAGUNA DI VENEZIA
Ambito Territoriale Ottimale per il servizio idrico integrato

Allegato 1 – Analisi della Convenzione di affidamento

Sinteticamente le varie fasi del lavoro di analisi e verifica sono riportate come segue:

1. Avvio di procedimento con comunicazione a Veritas n.prot. 1021 in data 06/09/2023;
2. Analisi da parte del Consiglio di Bacino degli articoli che costituiscono la Convenzione; nella verifica istruttoria dello stato di attuazione della stessa,
3. Predisposizione da parte del Consiglio di Bacino di apposita tabella in cui sono state evidenziate le richieste documentali da sottoporre a Veritas (aggiornamenti e/o integrazioni di documentazione già trasmessa nella precedente verifica relativa al periodo 1/1/2019-31.12.2021):

Codice	Adempimento (riferimento articolo della Convenzione)
1	Art. 3.3. "*L'affidamento della gestione del S.I.I. di cui alla presente Convenzione secondo il modello in house providing è subordinato alla permanenza in capo al Gestore dei requisiti per gli affidamenti in house providing di cui al D.lgs. 50/2016 art.5 applicabili alla fattispecie*." Richiesta: dovranno a tale scopo essere prodotti informazioni sulle attività, il fatturato e i capitali di Veritas al fine di poter verificare la permanenza dei requisiti sopraindicati.
2	Art. 9.1. "*Le Parti danno atto che per modello organizzativo e gestionale si intende quanto riportato nell'allegato B alla presente Convenzione, ed ogni eventuale aggiornamento di tale modello da parte del Gestore*." Richiesta: venga prodotto il modello organizzativo aggiornato.
3	Art. 10.3. "*Tutti i nuovi beni necessari al servizio idrico integrato eventualmente realizzati direttamente dagli Enti locali o dal Consiglio di Bacino verranno a fare parte dell'affidamento e consegnati, con specifico verbale contenente tutti gli elementi necessari ed il relativo stato in cui si trovano, …"* Richiesta: venga prodotta una verifica circa le nuove opere legate a lottizzazioni acquisite da Veritas; indicare anche le opere realizzate tramite leasing o PPP.
4	Art. 11.5. *"Nel caso di mancato allaccio alla rete fognaria da parte degli utenti, il Gestore è tenuto ad effettuare apposita segnalazione secondo quanto previsto dal Regolamento di fognatura e dalla normativa vigente."*

	Richiesta: si chiede conferma della procedura indicata precedentemente; stima della situazione degli utenti non allacciati che pagano FD; indicazione delle casistiche riscontrate.
5	Art. 15.1. "*Il Gestore si impegna a verificare periodicamente i livelli di qualità del servizio con mezzi di rilevazione diretta del gradimento da parte degli utenti, trasmettendo i risultati e le relative procedure al Consiglio di Bacino*." Richiesta: dovranno essere prodotti i dati relativi alla rilevazione del gradimento da parte degli utenti rispetto ai livelli di qualità del servizio aggiornati.
6	Art. 21 "*Il Gestore si impegna a redigere e mantenere aggiornato il Documento di Valutazione dei Rischi, in conformità alle disposizioni di cui al D.lgs. n°81/2008 e successive modifiche ed integrazioni*" Richiesta: venga prodotto aggiornamento documento di valutazione dei rischi (produrre atti di approvazione interna).
7	Art. 22 "*Il Gestore si impegna a mantenere un sistema di Qualità in conformità alle norme della serie UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 14000*" Richiesta: venga prodotta conferma periodica del mantenimento dei sistemi di qualità;
8	Art. 23 "*Il Gestore si impegna a tenere sempre aggiornato un sistema di Emergenza Gestionale in conformità alle normative vigenti*." Richiesta: venga prodotta conferma periodica dell'aggiornamento evidenziando la data di revisione;
9	*Art. 24.1 "Il Gestore si impegna a predisporre il Piano di sicurezza dell'Acqua (Water Safety Plan) secondo le disposizioni e i tempi previsti dalla normativa vigente.";* Richiesta: si produca relazione in merito allo stato di avanzamento del Piano di sicurezza dell'Acqua (Water Safety Plan).
10	*Art. 24.2 "Il Gestore adotta e provvede, entro un anno dalla data di decorrenza della presente convenzione a predisporre il Piano Strategico di ricerca e di riduzione delle perdite fisiche ed amministrative idriche e delle perdite/immissioni acque parassite fisiche fognarie, sottoponendolo alla preventiva approvazione dell'EGA, anche al fine di fornire indicazioni utili alla redazione del Programma degli Interventi."*

	Richiesta: aggiornamenti rispetto a quanto dichiarato in data 14/03/2021.
11	*Art. 24.3 Il Gestore entro un anno dalla data di decorrenza della presente convenzione provvede al completamento del rilievo delle utenze fognarie in relazione alla perimetrazione degli agglomerati definiti ai sensi del D.Lgs.152/2006 e del Piano di Tutela delle Acque della Regione del Veneto, anche al fine di fornire indicazioni utili alla redazione del Programma degli Interventi.*" Richiesta: verifica dello stato attuazione. Articolo collegato al art. 38 comma m)
12	Art. 25.1 "*Il Piano d'Ambito, allegato alla presente convenzione di cui costituisce parte integrante, è costituito, ai sensi dell'articolo 149 del d.lgs. 152/2006, dai seguenti atti:* • *la Ricognizione delle infrastrutture, che, anche sulla base di informazioni asseverate dagli enti locali ricadenti nell'ambito territoriale ottimale, individua lo stato di consistenza delle infrastrutture da affidare al Gestore del servizio idrico integrato, precisandone lo stato di funzionamento*; Richiesta: venga prodotto aggiornamento sullo stato di ricognizione delle infrastrutture. • *il Modello gestionale ed organizzativo, che definisce la struttura operativa mediante la quale il Gestore assicura il servizio all'utenza e la realizzazione del programma degli interventi; tale documento è soggetto ad aggiornamenti e variazioni organizzative da parte del Gestore del Servizio Idrico Integrato.";* Richiesta: venga prodotto aggiornamento del modello gestionale ed organizzativo soprattutto in caso di fusioni o acquisizioni societarie inerenti il SII.
13	Art. 26 ter.1. "*Il Gestore prende in carico, fatto salvo quanto infra previsto, assumendone la gestione, i beni realizzati dagli Enti Locali e/o dai terzi nei casi in cui le opere e gli interventi siano attinenti al Servizio Idrico e realizzati direttamente o sotto la responsabilità dagli Enti Locali in relazione ai piani urbanistici e/o a concessioni per nuovi edifici in zone già urbanizzate, previo parere di compatibilità con il Piano d'Ambito reso dall'Ente di Governo dell'Ambito - in base a istruttoria tecnica del Gestore - e a seguito di convenzione con il soggetto gestore del servizio medesimo.".* Richiesta: venga prodotto aggiornamento periodico sullo stato delle infrastrutture derivanti dalle lottizzazioni eseguite da terzi e poi affidate al Gestore.
14	Art. 27.3 "*Su richiesta dell'EGA il Gestore predispone una relazione annuale degli interventi di manutenzione ordinaria e/o straordinaria effettuati*"

	Richiesta: trasmettere relazione annuale degli interventi di manutenzione ordinaria/straordinaria effettuati nel 2022 (da produrre entro il 31/12/2023)
15	Art. 38 m) *"curare l'aggiornamento dell'atto di Ricognizione, mediante rilevazione delle utenze, delle reti e degli impianti del servizio idrico integrato; il Gestore riconosce che gli oneri relativi al rilevamento delle utenze, delle reti e degli impianti sono compresi nella tariffa del servizio idrico;"* Richiesta: verificare lo stato di attuazione.
16	Art. 43.1. *"Il Gestore è tenuto a sottoscrivere, e a mantenere per tutta la durata dell'affidamento, le polizze assicurative per: a) Responsabilità Civile verso Terzi, fino al massimale di € 5.000.000,00.;b) Protezione degli impianti contro i rischi di calamità naturali, per il massimale…".* Richiesta: vengano prodotte le polizze assicurative e i relativi rinnovi annuali.

4. il Consiglio di Bacino ha inoltrato a Veritas la richiesta documentale e lo schema di convenzione utilizzato per l'esame dei vari articoli chiedendo di dare riscontro a quanto richiesto entro il 06/10/2023.
5. Veritas in data 06/10/2023 prot. 1130-1131-1132 ha risposto alle richieste del Consiglio di Bacino così come riportato nella tabella seguente:

Codice	**Adempimento (riferimento articolo della Convenzione)**
1	art. 3.3 - Il gestore ha presentato visura camerale e Patti Parasociali 2022; il gestore nella nota di accompagnamento conferma la permanenza dei requisiti della società Veritas, gestore in house providing in particolare del servizio idrico integrato, così come risulta da determina ANAC sottoscritta in data 15 febbraio 2022, di iscrizione nell'elenco ANAC degli enti affidanti in house di cui all'allora vigente art. 192 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50, in relazione agli affidamenti in regime di in house providing a Veritas, per i servizi idrico e di igiene ambientale per tutti i Comuni soci di Veritas S.p.A., facenti parte del Consiglio di Bacino Laguna di Venezia.
2	Art. 9.1 Veritas ha presentato il modello organizzativo aggiornato
3	Art. 10.3 Veritas dichiara che quanto dichiarato il 14/03/2022 è ancora in corso di implementazione
4	Art. 11.5 Veritas conferma la procedura indicata; con successiva comunicazione verrà trasmessa la stima della situazione degli utenti non allacciati che pagano Fognatura e Depurazione.

CONSIGLIO di BACINO LAGUNA DI VENEZIA
Ambito Territoriale Ottimale per il servizio idrico integrato

5	art. 15.1 - Veritas ha presentato le analisi della customer satisfaction relative del 2022;
7	art. 22 – Veritas ha prodotto certificazione ISO 9001-2015 rilasciata il 01/11/2022 e valida fino al 11/09/2024; ISO 14001-2015 rilasciata il 20/02/2023 e valida fino al 11/05/2025; ISO 37001-2016 rilasciata il 06/09/2023 e valida fino al 04/06/2026;
8	art. 23 - E' stata prodotta la relazione generale sul Sistema di emergenza di Veritas;
9	art. 24.1 – Piano di sicurezza dell'Acqua - Veritas sta sviluppando i Piani di Sicurezza dell'Acqua in collaborazione con Viveracqua, nelle more dell'acquisizione di un SW gestionale unico per tutte le Società, Veritas ha acquisito un proprio gestionale mediante il quale sta predisponendo un primo PSA relativo alla WSZ del Moglianese, redatto in coerenza con le Linee Guida ISTISAN 22/33
10	art. 24.2 – Piani strategici ricerca acque parassite - A seguito della gara a procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d.lgs. n. 50/2016, per l'appalto del servizio di monitoraggio in continuo del sistema fognario per il controllo delle acque parassite Veritas ha affidato incarico in data 04 aprile 2022 all'ATI composta da BM Tecnologie Industriali S.r.l. di Rubano (PD) e IDROSTUDI S.r.l. di Trieste, con scadenza prevista il 04 aprile 2025. Piani strategici ricerca perdite - A seguito della gara a procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d.lgs. n. 50/2016, per l'appalto del servizio di monitoraggio perdite rete idrica con tecniche innovative del centro storico e isole del Veneziano, Veritas ha affidato incarico in data 10 maggio 2023 all'ATI composta da BM Tecnologie Industriali S.r.l. di Rubano (PD) e IDROSTUDI S.r.l. di Trieste, con scadenza prevista il 10 maggio 2025
11	Art. 24.3 – Rilevo delle utenze fognarie - Vedasi art. 38 m)
12	Art. 25.1 Sono stati trasmessi in allegato file shape di tutte le infrastrutture del SII
13	Art. 26 ter. Vedasi art. 25
15	Art. 38 m) Veritas si è dotata di un SIT (Sistema Informativo Territoriale) aziendale contenente la componente WebGIS per la consultazione della cartografia delle reti (idrica, fognaria, industriale, antincendio), che viene costantemente aggiornato. La piattaforma oltre ad essere accessibile da pc aziendale è consultabile anche da dispositivo mobile al fine di garantire ai tecnici l'accesso ai dati sul campo.
16	Art. 43.1 - Prodotte le seguenti polizze assicurative: 1. RESPONSABILITA' CIVILE RISCHI DIVERSI – UNIPOL SAI n. 190090387 2. validità 31/12/2022 al 31/12/2025 massimale 10.000.000,00 3. MULTIRAMO RISCHI INDUSTRIALI – UNIPOL SAI n. 190090400 validità dal 31/12/2022 al 31/12/2025 massimale complessivo 3.100.920.000,00

6. A seguito di ulteriore verifica istruttoria in merito alla documentazione trasmessa da Veritas in data 06/10/2023 risultavano ancora da produrre (in maniera sintetica):

CONSIGLIO di BACINO LAGUNA DI VENEZIA
Ambito Territoriale Ottimale per il servizio idrico integrato

Codice	Adempimento (riferimento articolo della Convenzione)
1	art. 3.3 - Il gestore ha presentato visura camerale e Patti Parasociali 2022; si chiede il fatturato relativo al SII e la percentuale relativa rispetto al totale a conferma la permanenza dei requisiti della società Veritas, gestore in house providing
4	Art. 11.5 Veritas dichiara che con successiva comunicazione verrà trasmessa la stima della situazione degli utenti non allacciati che pagano Fognatura e Depurazione; si chiede stima della situazione degli utenti non allacciati che pagano FD: se in tempi brevi non è possibile fornire la situazione degli utenti non allacciati venga indicata una data certa entro cui sarà possibile acquisire questa informazione.
6	art. 21 – Non è stato materialmente trasmesso il Documento Valutazione Rischi aggiornato;
14	Art. 27.3 relazione annuale degli interventi di manutenzione ordinaria/straordinaria effettuati nel 2022 entro il 31/12/2023

7. il Consiglio di Bacino ha inoltrato a Veritas la richiesta di integrazioni riguardante la documentazione ancora mancante;
8. Integrazioni presentate da Veritas prot. 1191 in data 20/10/2023:

1	art. 3.3 - Il gestore ha presentato ricavi percentuali in house dettagli e sintesi per gli anni 2020-2021-2022
4	Art. 11.5 Veritas dichiara che la stima della situazione degli utenti non allacciati che pagano Fognatura e Depurazione verrà trasmessa a giugno 2024 in quanto in fase di implementazione un apposito report.
6	art. 21 – E' stato prodotto il Documento Valutazione Rischi aggiornato;

9. Risultavano ancora da produrre (si è concordato di rimandare a fine 2023 la trasmissione della reportistica):

14	Art. 27.3 relazione annuale degli interventi di manutenzione ordinaria/straordinaria effettuati nel 2022 entro il 31/12/2023

CONSIGLIO di BACINO LAGUNA DI VENEZIA
Ambito Territoriale Ottimale per il servizio idrico integrato

Allegato 2 - Variazioni tariffarie e articolazione tariffaria vigente

La gestione del servizio idrico integrato (SII) deve rispettare il vincolo dell'equilibrio economico-finanziario del gestore Veritas fino a fine affidamento (2038) e la tariffa del servizio idrico integrato deve coprire tutti i costi necessari alla gestione operativa del servizio e alla realizzazione degli investimenti funzionali al servizio stesso secondo le regole e limiti imposti da ARERA (come, ad esempio, li limite di incremento tariffario annuale e l'efficientamento dei costi operativi riconosciuti).

Con la deliberazione 580/2019/R/idr, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha adottato il Metodo Tariffario Idrico (MTI-3) per gli anni 2020-2023, definendo, nell'Allegato A alla medesima deliberazione, le regole e i criteri in conformità ai quali devono essere effettuati "la determinazione delle componenti di costo".

Ai sensi dell'art. 4 della Deliberazione 580/2019/R/idr (successivamente aggiornata dalla Deliberazione 639/2021/R/idr), il Consiglio di Bacino Laguna di Venezia (EGA dell'Ambito territoriale ottimale Laguna di Venezia) con deliberazione dell'Assemblea d'Ambito n. 14 del 17.12.2020 ha predisposto la proposta tariffaria relativamente al terzo periodo regolatorio 2020-2023 e con deliberazione dell'Assemblea d'Ambito n. 11 del 14.11.2022 ha aggiornato le tariffe 2022-2023 le quali sono state definitivamente approvate da ARERA con deliberazione n. 687/2022/R/idr del 13 dicembre 2022.

Sulla base dei dati forniti da Veritas, sia in termini di costi operativi che di investimenti, il Consiglio di Bacino Laguna di Venezia ha determinato con proprio atto deliberativo l'aggiornamento del vincolo ai ricavi del gestore e del moltiplicatore tariffario teta (ϑ) che il gestore è tenuto ad applicare per le singole annualità per ottenere le articolazioni tariffarie da applicare agli utenti.

Dal 2019 al 2023 i theta deliberati e le relative variazioni annuali in percentuale sono stati:

Anno tariffario	Metodo Tariffario	Theta deliberato	Anno articolazione tariffaria base	Variazione tariffaria annua	Delibera EGA	Delibera ARERA
2019	MTI-2agg Delibera 918/2017	1,066	base 2015	-2,3%	Delibera n. 9/2018	Delibera n. 10/2019
2020	MTI-3 Delibera 580/2019	1,027	base 2019	2,7%	Delibera n. 14/2020	Delibera n. 46/2021
2021	MTI-3 Delibera 580/2019	1,043	base 2019	1,6%	Delibera n. 14/2020	Delibera n. 46/2021
2022	MTI-3 agg Delibera 639/2021	1,116	base 2019	7,0%	Delibera n. 11/2022	Delibera n. 687/2022
2023	MTI-3 agg Delibera 639/2021	1,194	base 2019	7,0%	Delibera n. 11/2022	Delibera n. 687/2022

L'articolazione tariffaria 2023 valida per tutti i 36 comuni del Consiglio di Bacino Laguna di Venezia è riportata nella tabella sottostante.

CONSIGLIO di BACINO LAGUNA DI VENEZIA
Ambito Territoriale Ottimale per il servizio idrico integrato

I 36 Comuni sono: Venezia, Cavallino Treporti, Chioggia, Campagna Lupia, Campolongo Maggiore, Camponogara, Dolo, Fiesso d'Artico, Fossò, Martellago, Mira, Mirano, Noale, Pianiga, Salzano, Santa Maria di Sala, Scorzè, Spinea, Stra, Vigonovo, Mogliano Veneto, Morgano, Preganziol, Quinto di Treviso, Zero Branco, Caorle, Ceggia, Cessalto, Eraclea, Fossalta di Piave, Jesolo, Musile di Piave, Noventa di Piave, San Donà di Piave, Torre di Mosto, Zenson di Piave.

Inoltre, dal 2021 vengono applicate le stesse tariffe a tutto l'ambito grazie ad un processo di convergenza iniziato nel 2018 e finito nel 2021.

TARIFFE DOMESTICHE E NON DOMESTICHE — ANNO 2023

USI DOMESTICI		fascie di consumo pro capite da mc	a mc	ACQUEDOTTO tariffa variabile (€/mc)	ACQUEDOTTO quota fissa per utenza (€/anno)*	FOGNATURA tariffa variabile (€/mc)	FOGNATURA quota fissa per utenza (€/anno)	DEPURAZIONE tariffa variabile (€/mc)	DEPURAZIONE quota fissa per utenza (€/anno)*
UTENZE DOMESTICHE RESIDENTI	tariffa agevolata	0	30	0,34693	13,99846	0,25296	6,99923	0,68544	6,99923
	tariffa base	31	50	0,69386					
	tariffa 1a di eccedenza	51	70	1,04091					
	tariffa 2a di eccedenza	71	90	1,38783					
	tariffa 3a di eccedenza	91	oltre	1,73476					
		fascie di consumo ad utenza da mc	a mc	ACQUEDOTTO tariffa variabile (€/mc)	ACQUEDOTTO quota fissa per utenza (€/anno)	FOGNATURA tariffa variabile (€/mc)	FOGNATURA quota fissa per utenza (€/anno)	DEPURAZIONE tariffa variabile (€/mc)	DEPURAZIONE quota fissa per utenza (€/anno)
UTENZE DOMESTICHE NON RESIDENTI	tariffa base	0	60	0,69386	39,66229	0,25296	10,49884	0,68544	10,49884
	tariffa 1a di eccedenza	61	120	1,04091					
	tariffa 2a di eccedenza	121	180	1,38783					
	tariffa 3a di eccedenza	181	oltre	1,73476					

*Quota fissa acquedotto utenze domestiche residenti condominio dal 2° nucleo: 6,99923 €/anno - Quota fissa fognatura e depurazione utenze domestiche residenti condominio dal 2° nucleo: 3,49961 €/anno

USI NON DOMESTICI		fascie di consumo ad utenza da mc	a mc	ACQUEDOTTO tariffa variabile (€/mc)	ACQUEDOTTO quota fissa per utenza (€/anno)	FOGNATURA tariffa variabile (€/mc)**	FOGNATURA quota fissa per utenza** (€/anno)	DEPURAZIONE tariffa variabile (€/mc)**	DEPURAZIONE quota fissa per utenza** (€/anno)
USO INDUSTRIALE	tariffa base	0	500	0,98041	55,99382	scarico industriale	scarico industriale	scarico industriale	scarico industriale
	tariffa 1a eccedenza	501	5.000	1,40056					
	tariffa 2a eccedenza	5.001	50.000	1,76753					
	tariffa 3a eccedenza	50.001	oltre	1,82073					
USO ARTIGIANALE E COMMERCIALE	tariffa base	0	500	0,98041	55,99382	0,25296	10,49884	0,68544	10,49884
	tariffa 1a eccedenza	501	5.000	1,40056					
	tariffa 2a eccedenza	5.001	50.000	1,76753					
	tariffa 3a eccedenza	50.001	oltre	1,82073					
USO AGRICOLO E ZOOTECNICO	tariffa unica	fascia unica		0,56928	55,99382	0,25296	10,49884	0,68544	10,49884
USO PUBBLICO NON DISALIMENTABILE BOCCHE ANTINCENDIO	tariffa unica	fascia unica		1,86646	Bocche antincendio Area Est Comuni soci 13,27520; Bocche antincendio Area Est Comuni non soci 40,47887; Bocche antincendio Area Ovest 283,95868; Nolo contatore combinato con antincendio Area Est 202,42934	0,25296	0,00000	0,68544	0,00000
USO PUBBLICO NON DISALIMENTABILE	tariffa unica	fascia unica		0,69386	55,99382	0,25296	10,49884	0,68544	10,49884
USO PUBBLICO DISALIMENTABILE	tariffa unica	fascia unica		0,69386	55,99382	0,25296	10,49884	0,68544	10,49884
ALTRI USI: PROVVISORIO ED OCCASIONALE	tariffa unica	fascia unica		1,86646	55,99382	0,25296	10,49884	0,68544	10,49884
ALTRI USI: USO CANTIERE	tariffa unica	fascia unica		1,86646	55,99382	0,25296	10,49884	0,68544	10,49884
ALTRI USI: NOLO CONTATORE COMBINATO	solo quota fissa noleggio				161,99713		-		-

La tariffa 2023 di collettamento e depurazione dei reflui industriali autorizzati allo scarico in pubblica fognatura, in tutto l'ambito territoriale ATO Laguna di Venezia, viene determinata usando i seguenti valori nella formula all'art. 15 e seguenti del TICSI (Deliberazione ARERA n.

665/2017/R/idr).

$Td^{ATO}_{capacità}$ = **0,000556 (€/grammi)**
Tf^{ATO}_{ind} = **0,252966 (€/mc)**
Td^{ATO}_{ind} = **0,384615 (€/mc)**

n.analisi/anno	Quota fissa: €/anno – anno 2023
0	€ 72,32536
1	€ 211,94829
2	€ 351,57122
3	€ 491,19416
4	€ 630,81709

Parametro	Valore [%]
$\%_{COD,aut}$	52
$\%_{SST,aut}$	28
$\%_{N}$	15
$\%_{P}$	5

Parametro	Valore [mg/l]
COD_{rif}	160
SST_{rif}	80
N_{rif}	10
P_{rif}	1

Parametro	Valore [%]
m_{COD}	52
m_{SST}	18
m_{N}	15
m_{P}	5
m_{Xj}	Non previsti inquinanti specifici Xj
m_{V}	0

Si fa presente, inoltre, che sono presenti in bolletta anche delle componenti tariffarie perequative aggiuntive definite dall'Autorità nazionale ARERA che i gestori devono applicare obbligatoriamente a tutti i propri utenti e sono destinate rispettivamente:

- la componente UI-1 alla copertura delle agevolazioni tariffarie concesse a favore delle popolazioni colpite dagli eventi sismici;
- la componente UI-2 per la promozione della qualità contrattuale dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione;

- la componente UI-3 alla copertura del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici residenti in condizione di disagio economico sociale;
- la componente UI-4 alla copertura dei costi di gestione del Fondo di garanzia per le opere idriche.

COMPONENTE DI PEREQUAZIONE UI1

Con Delibera 6/2013/R/com ARERA ha istituito, con decorrenza 01.01.13, la componente tariffaria UI1 per alimentare il Conto destinato alla compensazione delle agevolazioni tariffarie del servizio idrico Integrato applicate nelle zone colpite dagli eventi sismici.

A seguito della Delibera 529/2013/R/com, dal 01.01.14 la componente tariffaria UI1 è pari a 0,4 cent€/mc per ogni servizio (acquedotto, fognatura e depurazione).

Con delibera AREERA 267/2023 a decorrere dal 1° luglio 2023 la componente perequativa UI1, passa a 0,6 cent€/mc.

COMPONENTE DI PEREQUAZIONE UI2

L'Autorità con Delibera n. 664/2015/R/idr ha istituito la componente tariffaria UI2 per la promozione della qualità contrattuale e tecnica dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione ed applicata a tutte le utenze del servizio idrico integrato. Il valore della componente viene aggiornato con cadenza semestrale.

Con Delibera n. 918/2017/R/idr l'Autorità ha stabilito il valore della componente UI2 dal 01/01/2018 in 0,9 cent€/mc.

Con Determina n.1/20120-DSID l'Autorità ha istituito la Quota ad integrazione del meccanismo nazionale per il miglioramento della qualità del servizio idrico integrato, il cui valore è determinato secondo quanto previsto dall'art. 9 della determina (per il 2022-2023 il valore è pari a 0 €/mc).

COMPONENTE DI PEREQUAZIONE UI3

L'Autorità con Delibera n. 897/2017/R/idr ha istituito la componente tariffaria UI3 per la perequazione dei costi relativi all'erogazione del bonus sociale idrico ed applicata a tutte le utenze del servizio idrico integrato, diverse da quelle dirette in condizioni di disagio economico sociale, come maggiorazione al corrispettivo di acquedotto e dal 01/01/2020 anche di fognatura e depurazione. Il valore della componente viene aggiornato con cadenza annuale.

Con Delibera n.918/2017/R/idr l'Autorità ha stabilito il valore della componente UI3 da applicare al servizio acquedotto dal 01/01/2018 in 0,5 cent€/mc e con Delibera 2/2020/R/idr ha stabilito

il valore della componente UI3 da applicare anche ai servizi di fognatura e depurazione dal 01/01/2020 in 0,5 cent€/mc.

Con Delibera n. 639/2021/R/idr l'Autorità ha stabilito che il valore della componente UI3 dal 01/01/2022 passa a 0,0179 €/mc.

COMPONENTE DI PEREQUAZIONE UI4

Componente UI4 applicata ai volumi fatturati (acquedotto, fognatura e depurazione) che, con Deliberazione del 27 Dicembre 2019 n.580/2019/R/idr, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha determinato in 0,4 cent€/mc a partire dal 1 gennaio 2020. Tale componente è destinata all'alimentazione ed alla copertura dei costi di gestione del Fondo di garanzia delle opere idriche di cui all'art. 58 della legge 221/2015.

ARERA, con la delibera 239/2023, ha disposto che per i consumi effettuati a decorrere dal 1° luglio 2023, il valore della componente perequativa UI4 sia posta pari a 0,0 cent€/mc.

CONSIGLIO di BACINO
LAGUNA DI VENEZIA
Ambito Territoriale Ottimale per il servizio idrico integrato

Allegato 3 – Sistema di controllo e monitoraggio economico finanziario di Veritas SpA

Si allega, come file esterno, l'allegato alla nota di Veritas S.p.A. del 23 ottobre 2023, file ***Sistema_Monitoraggio__signed.pdf***. Per ogni ulteriore informazione si rimanda al Bilancio 2022 di Veritas S.p.A.

CONSIGLIO di BACINO LAGUNA DI VENEZIA
Ambito Territoriale Ottimale per il servizio idrico integrato

Allegato 4 - Premi e penalità RQTI e RQSII

Si allegano come file esterni:

- Relazione RQTI 2022 biennio di riferimento 2021-2022:
  - ✓ ***Relazione accompagnamento RQTI_2022 CdB_def.pdf***
- All.A alla deliberazione ARERA 687/2022/R/IDR Valori RQTI 2021 e obiettivi 2022-2023:
  - ✓ ***687-22alla.pdf***

Si rimanda ai provvedimenti ARERA (consultabili nel sito ARERA) per l'esame dettagliato dei risultati a livello nazionale:

- Deliberazione ARERA 183/2022/R/idr:
  - ✓ ***183-22.pdf***
  - ✓ ***183-22alla.pdf***
  - ✓ ***183-22allb.pdf***
- Deliberazione ARERA 477/2023/R/idr:
  - ✓ ***477-23.pdf***
  - ✓ ***477-23alla.pdf***
  - ✓ ***477-23allb.pdf***
- Deliberazione ARERA 476/2023/R/idr:
  - ✓ ***476-2023-R-idr.pdf***
  - ✓ ***476-2023-R-idr-ALLEGATO A.pdf***
  - ✓ ***476-2023-R-idr-ALLEGATO B.pdf***

CONSIGLIO di BACINO
LAGUNA DI VENEZIA
Ambito Territoriale Ottimale per il servizio idrico integrato

Allegato 5 – Customer Satisfaction 2022 relativa a Veritas

Per la campagna di monitoraggio relativa alla Customer Satisfaction per l'anno 2022 realizzata da Veritas si veda il file esterno ***Customer sat 2022_Veritas.pdf*** allegato.

SERIMI
SERVIZI RIUNITI MIRA

Indagine di Customer Satisfaction 2022

Farmacie Comunali di Mira

SE.RI.MI srl
sede legale: Via Mare Mediterraneo, 28/2 - 30034 Mira (VE)
☎ 041 5600811 fax 041 5600807
sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE
☎0432 528811 fax 0432 521927
Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276
R.e.a di Venezia n. 290925 – Cap.Soc. € 102.000 i.v

(Statistica Powered by dott. Alberto)

PRESENTAZIONE

Sfruttando le enormi potenzialità dei programmi e applicazioni per pc, è stato ricreato il questionario in versione virtuale (con un risparmio economico e un'attenzione all'ambiente) fruibile in maniera rapida e snella sia per l'operatore al banco che per il cliente. Infatti è risultata molto apprezzata la nuova modalità di raccolta dati in quanto permette un'agile operazione senza contatti tra persone e oggetti.
Migliorare le capacità di ascolto dei cittadini e di valutazione della qualità dei servizi erogati è considerato un valore aggiunto nell'ambito del pubblico servizio. Uno strumento importante per attuare il miglioramento è partire dalla misurazione della soddisfazione dell'utente (customer satisfaction).
Le ***Farmacie Comunali di Mira*** gestite dalla società Se.Ri.Mi. Srl hanno avviato un'indagine di customer satisfaction con lo scopo di capire il livello di soddisfazione dell'utenza, misurando al contempo punti di qualità e punti di criticità dei servizi resi. Ciò allo scopo di attuare quelle iniziative che permettano un costante miglioramento dei servizi, fino al raggiungimento di elevati standard di qualità.
Il personale delle farmacie svolge un'attività di pubblico servizio erogando farmaci su prescrizione medica, farmaci da banco, servizi vari (misurazione della pressione, misurazione del peso con indice di massa corporea, raccolta campioni per lo screening colon-retto, etc…) ma soprattutto si pone come punto di riferimento per quanto riguarda la tutela e la prevenzione della salute della persona.
Obiettivo principale dell'indagine è quello di valutare il grado di soddisfazione e la professionalità dei farmacisti nonché la raccolta di suggerimenti rispetto al servizio erogato dalle ***Farmacie Comunali di Mira*** in maniera tale da apportare tutte le migliorie possibili.
La customer satisfaction consente di conoscere i bisogni e le attese degli utenti e si rivela un utile supporto per la definizione e la realizzazione degli obiettivi delle farmacie. L'indagine rappresenta inoltre un momento di coesione e collaborazione per il personale del servizio interessato, perché coinvolto in un comune processo di miglioramento organizzativo.

IL QUESTIONARIO

Il questionario è lo strumento di base che viene utilizzato per l'effettuazione dello studio. Si tratta di un insieme di domande che mirano a raccogliere le informazioni oggetto di indagine e dà l'opportunità di ottenere una classificazione omogenea delle informazioni raccolte.
Il questionario utilizzato è strutturato nel seguente modo:

- una parte iniziale in cui si chiede in quali delle due farmacie comunali ci si serve e se si è clienti abituali della farmacia

- si chiede poi all'utenza se conosce la Carta dei Servizi di Se.Ri.Mi. Srl

- successivamente inizia il questionario a domanda chiusa composto la prima parte da 8 punti e fruibile da tutti i clienti delle farmacie, mentre gli ultimi 3 punti interessano esclusivamente gli utilizzatori dello specifico servizio e/o prestazione.
Le risposte si avvalgono della seguente scala di valutazione:

2 - molto insoddisfatto;
4 – insoddisfatto;
6 – sufficiente;
8 - molto soddisfatto;
10 - ottimo.

- l'ultima parte del questionario prevede l'utilizzo di 3 domande aperte.

Sono stati somministrati 177 questionari, divisi fra entrambe le farmacie, numero ritenuto congruo per ottenere un campione attendibile e rappresentativo dell'utenza.

Di seguito viene riportato il questionario proposto agli utenti di entrambe le ***Farmacie Comunali di Mira***



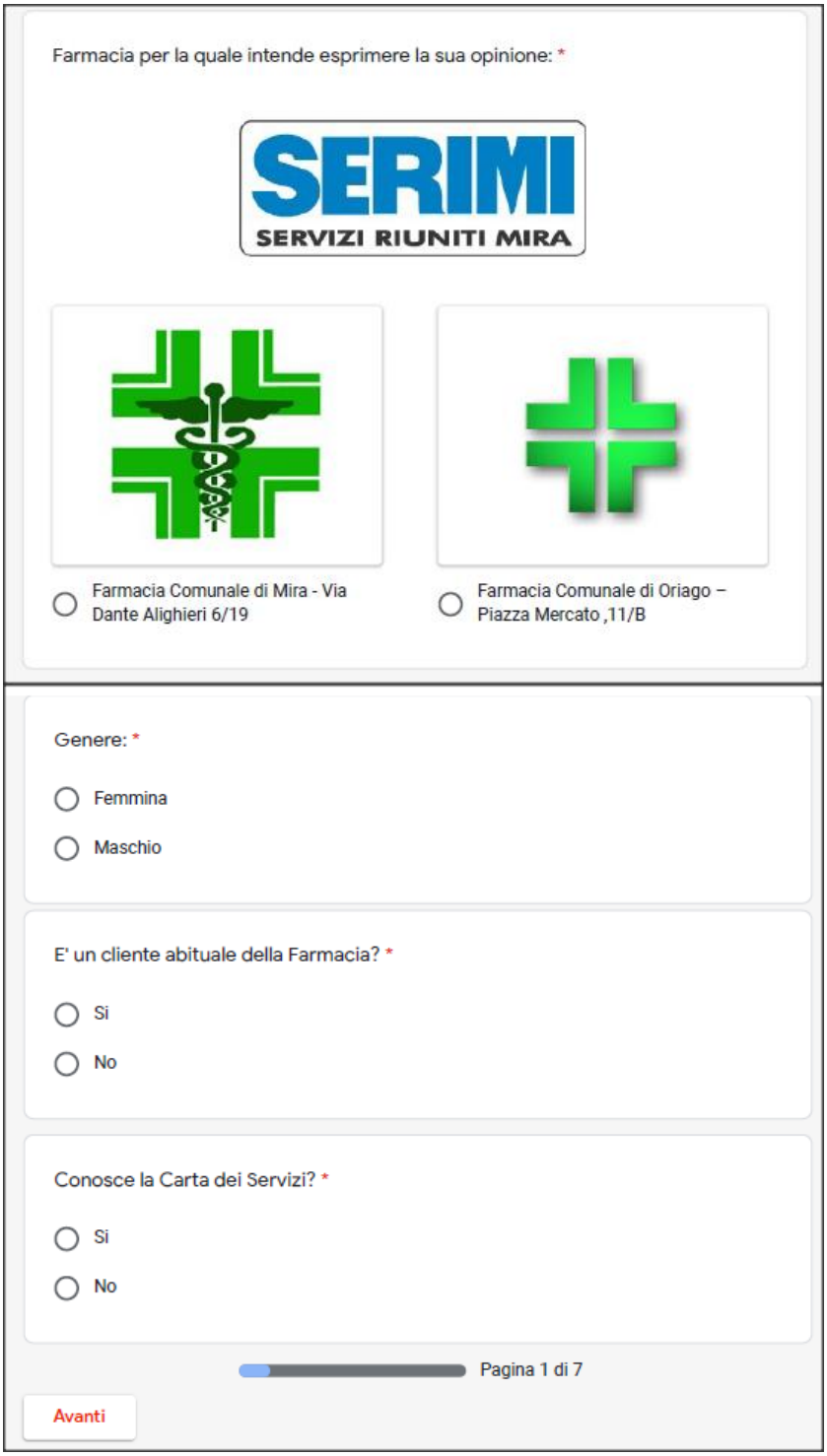
Questionario di Gradimento delle Farmacie Comunali di Mira Se.Ri.Mi. Srl

Scheda di valutazione della soddisfazione del cliente

*Campo obbligatorio

Gentile Cliente,

La invitiamo a compilare il seguente modulo per raccogliere il suo grado di soddisfazione ed eventuali suggerimenti rispetto al servizio erogato dalle farmacie di Comunali di Mira gestite dalla società Se.Ri.Mi. Srl .
Le informazioni raccolte ci permetteranno di migliorare e rendere sempre più rispondente alle vostre esigenze il servizio erogato.
Nel ringraziarLa per la collaborazione porgiamo i Nostri migliori saluti.



Farmacia per la quale intende esprimere la sua opinione: *

SERIMI
SERVIZI RIUNITI MIRA

- Farmacia Comunale di Mira - Via Dante Alighieri 6/19
- Farmacia Comunale di Oriago – Piazza Mercato ,11/B

Genere: *

- Femmina
- Maschio

E' un cliente abituale della Farmacia? *

- Si
- No

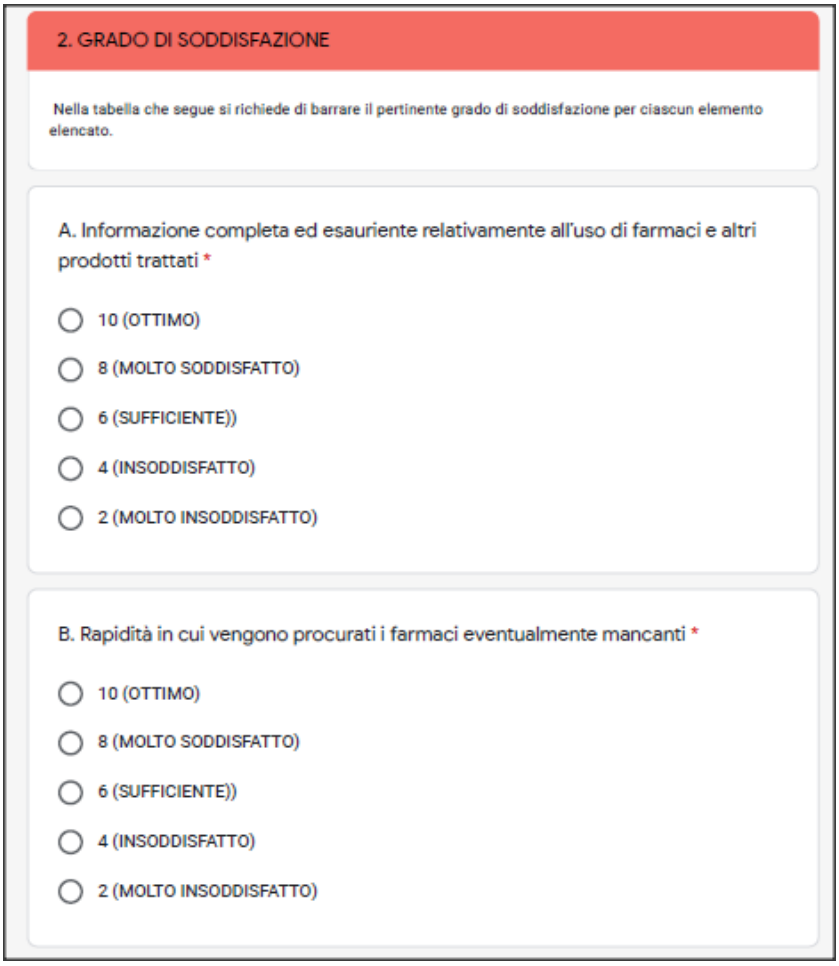
Conosce la Carta dei Servizi? *

- Si
- No

Pagina 1 di 7

Avanti

SE.RI.MI srl
sede legale: Via Mare Mediterraneo, 28/2 - 30034 Mira (VE)
☎ 041 5600811 fax 041 5600807
sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE
☎0432 528811 fax 0432 521927
Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276
R.e.a di Venezia n. 290925 – Cap.Soc. € 102.000 i.v



2. GRADO DI SODDISFAZIONE

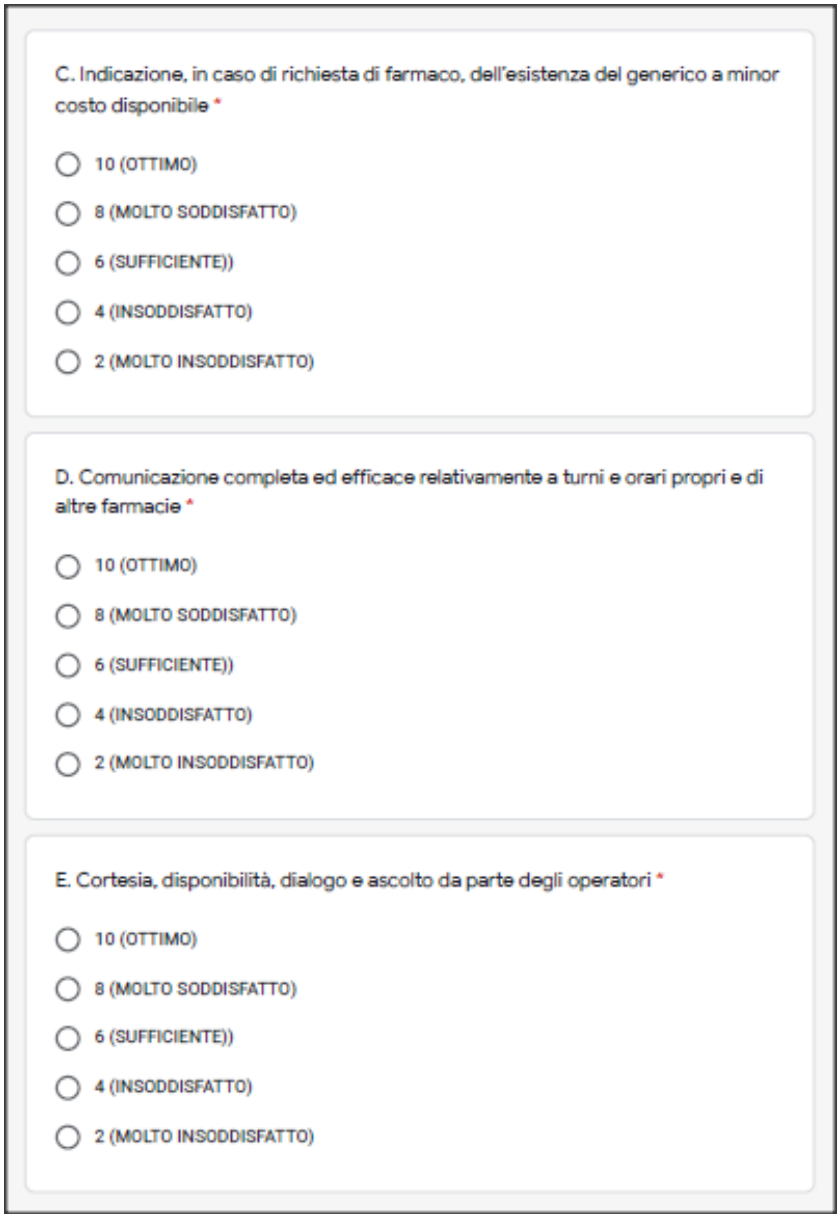
Nella tabella che segue si richiede di barrare il pertinente grado di soddisfazione per ciascun elemento elencato.

A. Informazione completa ed esauriente relativamente all'uso di farmaci e altri prodotti trattati *

- ◯ 10 (OTTIMO)
- ◯ 8 (MOLTO SODDISFATTO)
- ◯ 6 (SUFFICIENTE))
- ◯ 4 (INSODDISFATTO)
- ◯ 2 (MOLTO INSODDISFATTO)

B. Rapidità in cui vengono procurati i farmaci eventualmente mancanti *

- ◯ 10 (OTTIMO)
- ◯ 8 (MOLTO SODDISFATTO)
- ◯ 6 (SUFFICIENTE))
- ◯ 4 (INSODDISFATTO)
- ◯ 2 (MOLTO INSODDISFATTO)



C. Indicazione, in caso di richiesta di farmaco, dell'esistenza del generico a minor costo disponibile *

- 10 (OTTIMO)
- 8 (MOLTO SODDISFATTO)
- 6 (SUFFICIENTE))
- 4 (INSODDISFATTO)
- 2 (MOLTO INSODDISFATTO)

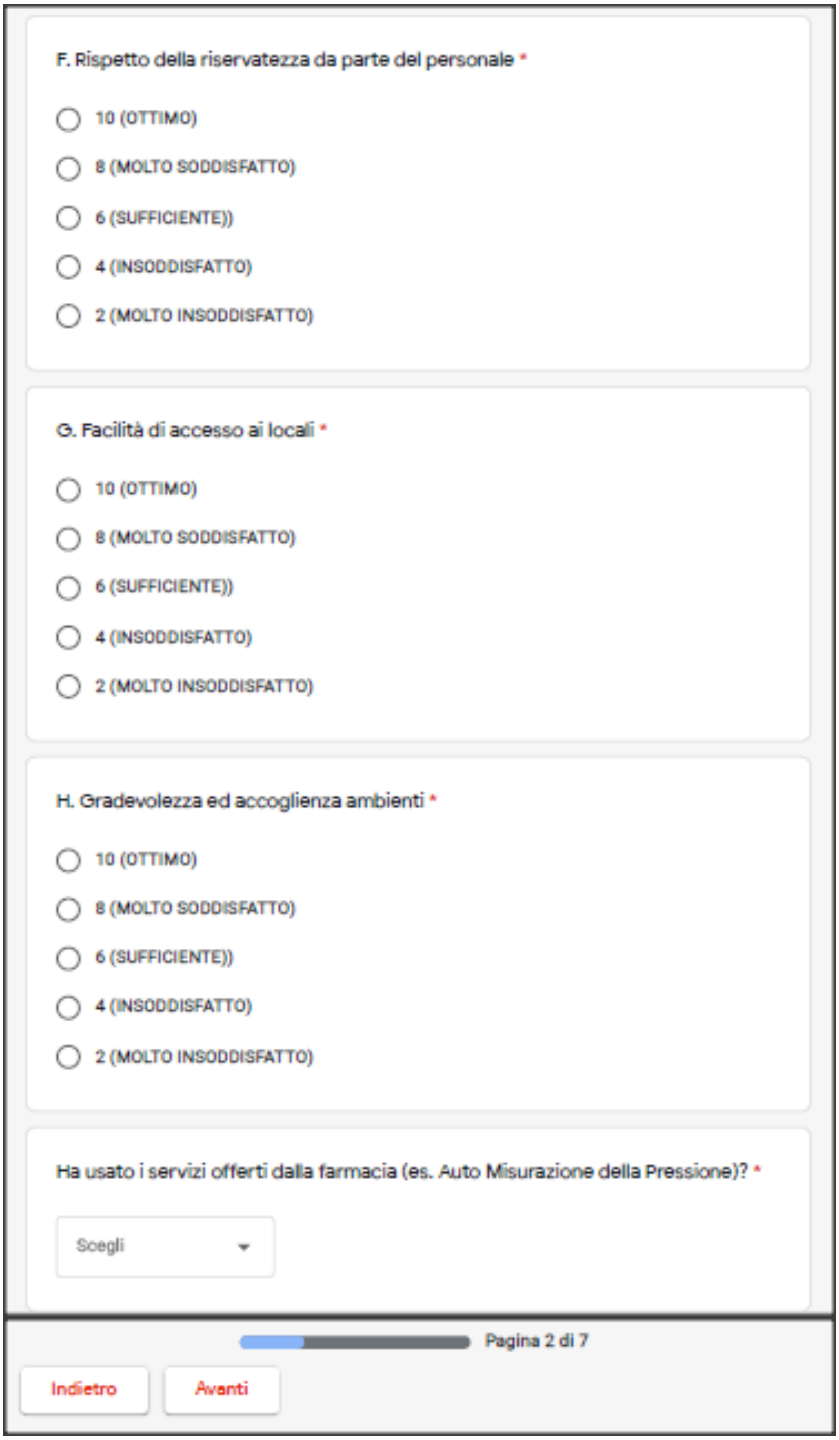
D. Comunicazione completa ed efficace relativamente a turni e orari propri e di altre farmacie *

- 10 (OTTIMO)
- 8 (MOLTO SODDISFATTO)
- 6 (SUFFICIENTE))
- 4 (INSODDISFATTO)
- 2 (MOLTO INSODDISFATTO)

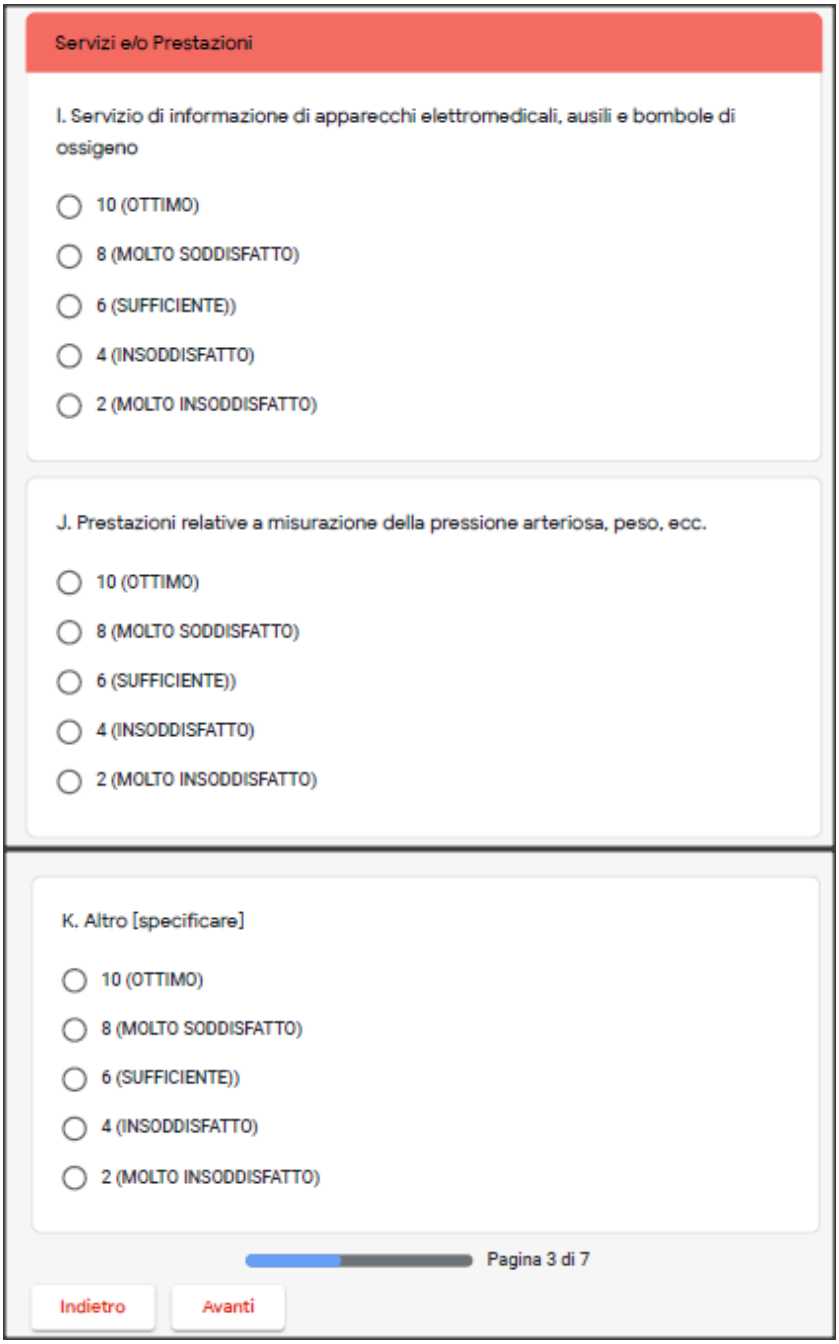
E. Cortesia, disponibilità, dialogo e ascolto da parte degli operatori *

- 10 (OTTIMO)
- 8 (MOLTO SODDISFATTO)
- 6 (SUFFICIENTE))
- 4 (INSODDISFATTO)
- 2 (MOLTO INSODDISFATTO)

SE.RI.MI srl
sede legale: Via Mare Mediterraneo, 28/2 - 30034 Mira (VE)
☎ 041 5600811 fax 041 5600807
sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE
☎0432 528811 fax 0432 521927
Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276
R.e.a di Venezia n. 290925 – Cap.Soc. € 102.000 i.v



SE.RI.MI srl
sede legale: Via Mare Mediterraneo, 28/2 - 30034 Mira (VE)
☎ 041 5600811 fax 041 5600807
sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE
☎0432 528811 fax 0432 521927
Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276
R.e.a di Venezia n. 290925 – Cap.Soc. € 102.000 i.v



Servizi e/o Prestazioni

I. Servizio di informazione di apparecchi elettromedicali, ausili e bombole di ossigeno

- 10 (OTTIMO)
- 8 (MOLTO SODDISFATTO)
- 6 (SUFFICIENTE))
- 4 (INSODDISFATTO)
- 2 (MOLTO INSODDISFATTO)

J. Prestazioni relative a misurazione della pressione arteriosa, peso, ecc.

- 10 (OTTIMO)
- 8 (MOLTO SODDISFATTO)
- 6 (SUFFICIENTE))
- 4 (INSODDISFATTO)
- 2 (MOLTO INSODDISFATTO)

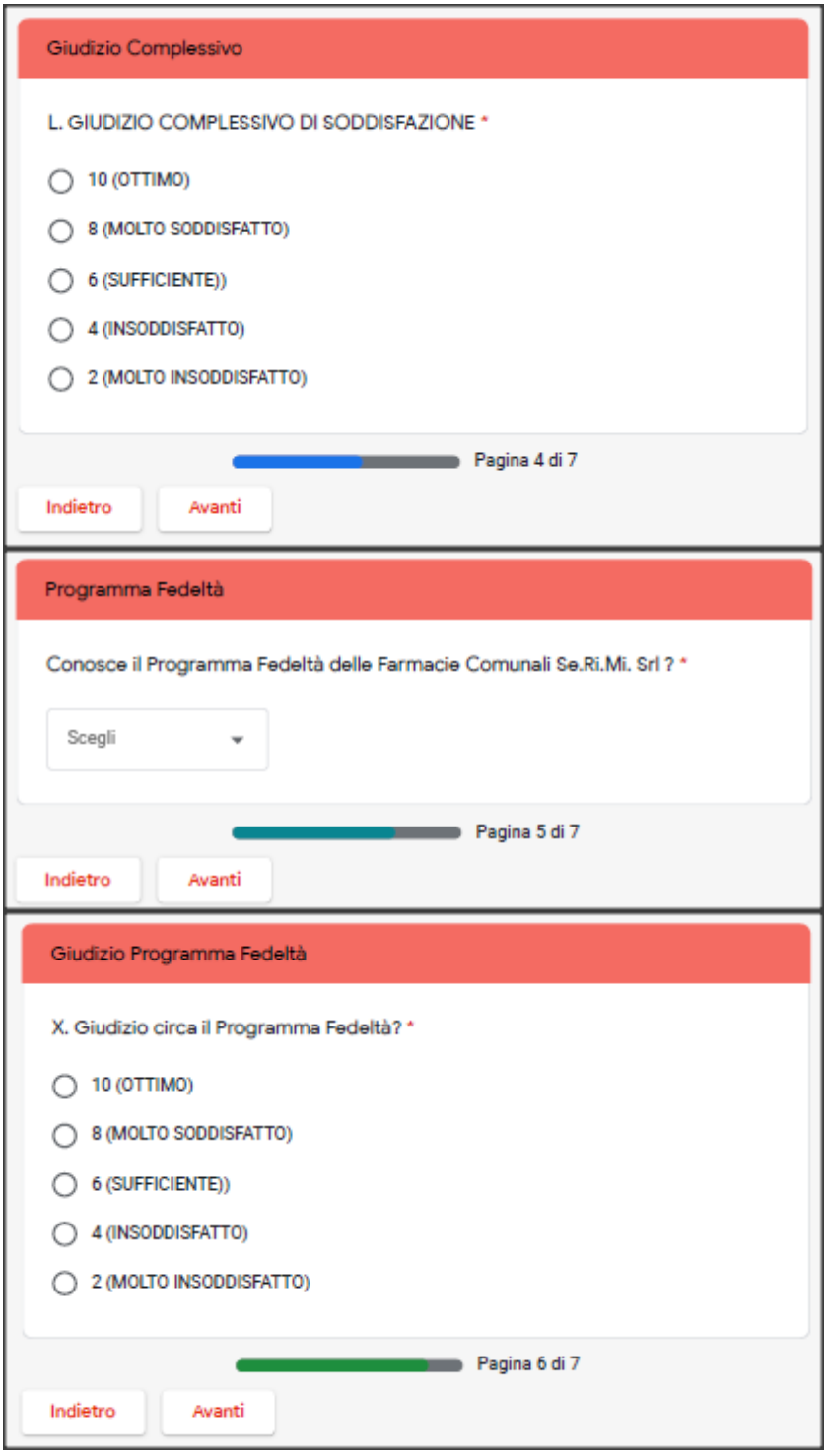
K. Altro [specificare]

- 10 (OTTIMO)
- 8 (MOLTO SODDISFATTO)
- 6 (SUFFICIENTE))
- 4 (INSODDISFATTO)
- 2 (MOLTO INSODDISFATTO)

Pagina 3 di 7

Indietro Avanti

SE.RI.MI srl
sede legale: Via Mare Mediterraneo, 28/2 - 30034 Mira (VE)
☎ 041 5600811 fax 041 5600807
sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE
☎0432 528811 fax 0432 521927
Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276
R.e.a di Venezia n. 290925 – Cap.Soc. € 102.000 i.v



SE.RI.MI srl
sede legale: Via Mare Mediterraneo, 28/2 - 30034 Mira (VE)
☎ 041 5600811 fax 041 5600807
sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE
☎0432 528811 fax 0432 521927
Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276
R.e.a di Venezia n. 290925 – Cap.Soc. € 102.000 i.v



SE.RI.MI srl
sede legale: Via Mare Mediterraneo, 28/2 - 30034 Mira (VE)
☎ 041 5600811 fax 041 5600807
sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE
☎0432 528811 fax 0432 521927
Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276
R.e.a di Venezia n. 290925 – Cap.Soc. € 102.000 i.v

Farmacia Comunale di Mira (102 questionari compilati):



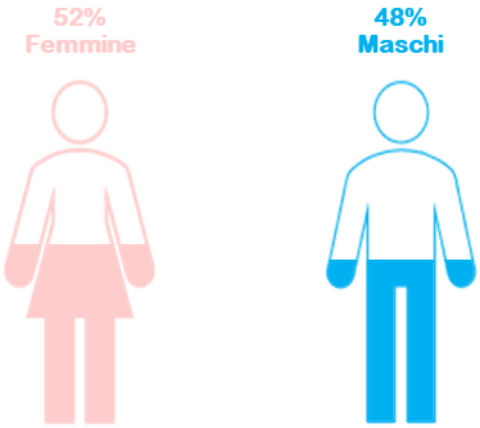
Farmacia Comunale di Oriago (75 questionari compilati):



SE.RI.MI srl
sede legale: Via Mare Mediterraneo, 28/2 - 30034 Mira (VE)
☎ 041 5600811 fax 041 5600807
sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE
☎0432 528811 fax 0432 521927
Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276
R.e.a di Venezia n. 290925 – Cap.Soc. € 102.000 i.v

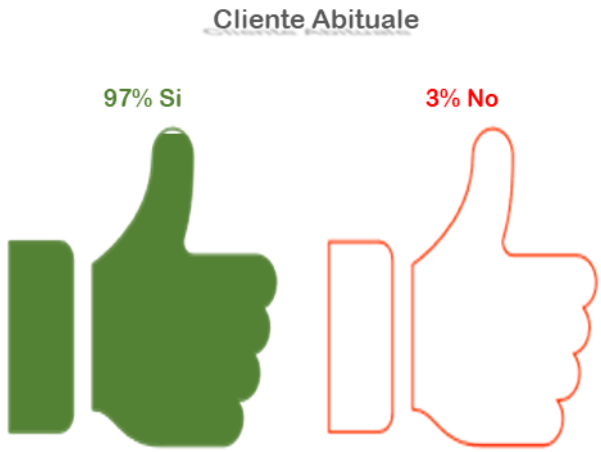
(Statistica Powered by dott. Alberto)

Sommando le interviste raccolte fra le due Farmacie, la distribuzione della clientela è così suddivisa:



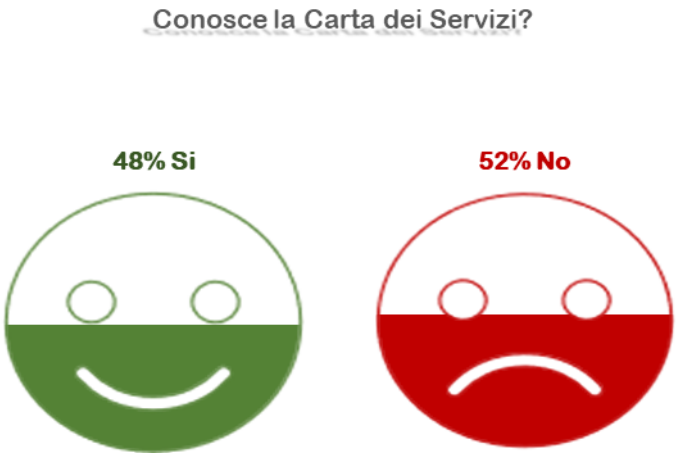
Il numero di intervistati è equamente diviso fra i due sessi, anche se vi è una leggera prevalenza di clienti femminili.

Scendendo nello specifico del questionario, si nota in maniera inequivocabile che la maggioranza degli intervistati - ben il 97% - considera le **Farmacie Comunali di Mira** farmacie di riferimento e può considerarsi perciò *cliente abituale*. Da questo dato si evince che tali persone possono fornire risposte attendibili conoscendo molto bene ambienti e personale della farmacia.

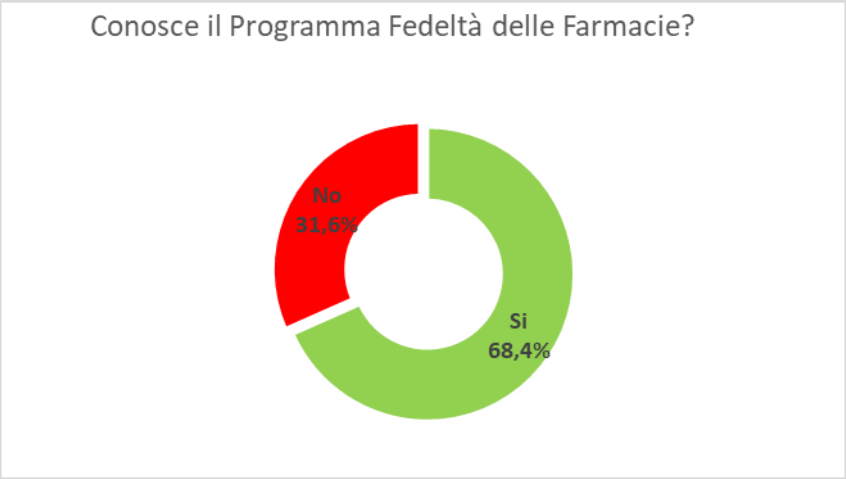


SE.RI.MI srl
sede legale: Via Mare Mediterraneo, 28/2 - 30034 Mira (VE)
☎ 041 5600811 fax 041 5600807
sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE
☎0432 528811 fax 0432 521927
Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276
R.e.a di Venezia n. 290925 – Cap.Soc. € 102.000 i.v

In merito alla domanda sulla conoscenza della Carta dei Servizi di Se.Ri.Mi. Srl da parte della clientela, circa la metà delle persone hanno risposto che non ne conoscono i contenuti. Di conseguenza diventa importante rendere più fruibile all'utenza tale strumento.



Riguardo alla domanda inerente al **Programma Fedeltà delle Farmacie** di Se.Ri.Mi. Srl, si può notare che quasi 7 persone su 10 ne sono a conoscenza. La tessera fedeltà risultata particolarmente gradita per il fatto di essere uno strumento virtuale: infatti al cliente non viene consegnata nessuna tessera plastificata come avviene nei classici esercizi commerciali ma tutto avviene tramite tesserino sanitario (o codice fiscale) che ogni persona porta regolarmente con sé.
Infine il punto più importante e sottolineato: la raccolta punti offre la possibilità di ottenere sconti sull'acquisto di prodotti non farmacologici e vista l'attuale situazione economica dovuta al periodo di rincari post Covid, al terribile conflitto Russia-Ucraina e all'inflazione la tessera fedeltà rappresenta un piccolo segno di vicinanza e attenzione.



Le successive domande del questionario vertono sul "grado di soddisfazione" del servizio erogato dalle farmacie.
Gli elementi presi in considerazione sono stati suddivisi in 8 punti contraddistinti dalle lettere A, B, C… fino alla lettera H. Questa parte è fruibile da tutti gli intervistati.
Di seguito riportiamo gli 8 quesiti:

A. Informazione completa ed esauriente relativamente all'uso di farmaci e altri prodotti trattati
B. Rapidità in cui vengono procurati farmaci eventualmente mancanti
C. Indicazione, in caso di richiesta di farmaco, dell'esistenza del generico a minor costo disponibile
D. Comunicazione completa ed efficace relativamente a turni e orari propri e di altre farmacie
E. Cortesia, disponibilità, dialogo e ascolto da parte degli operatori
F. Rispetto della riservatezza da parte del personale
G. Facilità di accesso ai locali
H. Gradevolezza ed accoglienza ambienti
I. Servizio di informazione di apparecchi elettromedicali, ausili e bombole di ossigeno
J. Prestazioni relative a misurazione della pressione arteriosa, peso, ecc…
K. Altro (specificare)
L. Giudizio complessivo di soddisfazione
X. Giudizio circa il Programma Fedeltà

SERIMI
SERVIZI RIUNITI MIRA

Qui di seguito il report tabellare dei risultati:

N°	Data	Cdc	Genere	Cliente Abituale	Carta Servizi	A	B	C	D	E	F	G	H	Servizi Farmacia	I	J	K	L	Programma Fedeltà	X
1	dic 22	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	8	8	FALSO				8	VERO	8
2	dic 22	94410	F	VERO	VERO	10	10	8	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10
3	dic 22	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10		10	VERO	10
4	dic 22	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10
5	dic 22	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	8	10	FALSO				10	VERO	10
6	dic 22	94410	F	VERO	VERO	10	10	8	8	10	10	8	8	FALSO				10	VERO	8
7	dic 22	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	8	FALSO				10	FALSO	
8	dic 22	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	10	10	FALSO				10	FALSO	
9	dic 22	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10
10	dic 22	94410	M	VERO	VERO	8	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10
11	dic 22	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	8	8	10	10	10	FALSO				10	VERO	10
12	dic 22	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	4	6	FALSO				8	VERO	8
13	dic 22	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO		10		10	VERO	8
14	dic 22	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	8	FALSO				10	FALSO	
15	dic 22	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	8	8	FALSO				8	VERO	8
16	dic 22	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10
17	dic 22	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	8	8	8	FALSO				10	VERO	8
18	dic 22	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10
19	dic 22	94410	M	VERO	VERO	10	8	10	8	10	10	10	8	FALSO				10	VERO	8
20	dic 22	94410	F	VERO	FALSO	10	10	8	10	10	10	8	8	FALSO				10	VERO	8
21	dic 22	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10
22	dic 22	94410	M	VERO	FALSO	8	10	10	10	10	8	8	8	VERO		8		10	VERO	10
23	dic 22	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10	10	10	VERO	10
24	dic 22	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	FALSO	
25	dic 22	94410	M	VERO	FALSO	10	8	10	10	10	8	10	10	VERO	8	8	8	10	VERO	10
26	dic 22	94410	M	VERO	VERO	10	8	10	8	10	10	8	8	FALSO				10	VERO	8
27	dic 22	94410	M	VERO	VERO	10	10	8	8	8	8	8	8	VERO	8	8		8	VERO	8
28	dic 22	94410	F	VERO	FALSO	8	8	8	8	10	10	8	8	FALSO				10	VERO	10
29	dic 22	94410	F	VERO	VERO	10	10	8	8	10	10	8	8	FALSO				10	VERO	8
30	dic 22	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	8	FALSO				10	FALSO	
31	dic 22	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	8	10	10	10	10	FALSO				8	VERO	8
32	dic 22	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO		10		10	VERO	8
33	dic 22	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10
34	dic 22	94410	M	VERO	FALSO	10	8	10	10	10	10	8	8	VERO	6	10		10	FALSO	
35	dic 22	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	8	10	10	10	8	VERO		10		10	VERO	8
36	dic 22	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	4	6	FALSO				10	VERO	8
37	dic 22	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	8	8	FALSO				10	VERO	10
38	dic 22	94410	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10

SE.RI.MI srl
sede legale: Via Mare Mediterraneo, 28/2 - 30034 Mira (VE)
☎ 041 5600811 fax 041 5600807
sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE
☎0432 528811 fax 0432 521927
Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276
R.e.a di Venezia n. 290925 – Cap.Soc. € 102.000 i.v

(Statistica Powered by dott. Alberto)

39	dic 22	**94410**	**M**	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	10	10	FALSO										10	FALSO	
40	dic 22	**94410**	**M**	VERO	VERO	10	8	8	8	10	8	10	10	FALSO										10	VERO	8
41	dic 22	**94410**	**M**	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO										10	FALSO	
42	dic 22	**94410**	**M**	VERO	FALSO	8	8	8	10	8	8	8	8	FALSO										8	FALSO	
43	dic 22	**94410**	**F**	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO										10	VERO	10
44	dic 22	**94410**	**F**	VERO	FALSO	10	10	10	8	10	10	8	8	FALSO										10	VERO	8
45	dic 22	**94410**	**M**	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	8	FALSO										10	FALSO	
46	dic 22	**94410**	**F**	VERO	VERO	10	10	10	10	8	8	8	8	VERO				8						10	VERO	8
47	dic 22	**94410**	**M**	FALSO	FALSO	8	8	8	10	10	10	10	10	FALSO										10	FALSO	
48	dic 22	**94410**	**M**	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	8	8	8	FALSO										10	VERO	8
49	dic 22	**94410**	**F**	VERO	FALSO	8	10	10	10	10	10	8	6	FALSO										8	FALSO	
50	dic 22	**94410**	**M**	VERO	FALSO	10	10	10	8	10	10	10	10	FALSO										10	VERO	8
51	dic 22	**94410**	**M**	VERO	FALSO	8	8	8	8	8	8	8	8	FALSO										8	VERO	8
52	dic 22	**94410**	**M**	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO										10	FALSO	
53	dic 22	**94410**	**F**	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	8	8	FALSO										8	FALSO	
54	dic 22	**94410**	**M**	VERO	FALSO	10	10	10	8	10	10	8	8	FALSO										10	FALSO	
55	dic 22	**94410**	**F**	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO										10	VERO	10
56	dic 22	**94410**	**F**	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO			10	10	10					10	VERO	10
57	dic 22	**94410**	**F**	VERO	FALSO	10	8	10	10	10	10	8	6	FALSO										10	VERO	10
58	dic 22	**94410**	**F**	VERO	FALSO	8	10	10	8	10	8	10	8	FALSO										10	VERO	10
59	dic 22	**94410**	**M**	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	10	8	VERO				10						10	VERO	10
60	dic 22	**94410**	**F**	VERO	FALSO	8	10	10	8	10	10	10	10	FALSO										8	FALSO	
61	dic 22	**94410**	**F**	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO										10	FALSO	
62	dic 22	**94410**	**F**	VERO	FALSO	10	10	10	8	10	10	8	10	FALSO										10	VERO	10
63	dic 22	**94410**	**M**	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO										10	VERO	10
64	dic 22	**94410**	**F**	VERO	FALSO	10	8	10	10	10	10	8	10	FALSO										10	VERO	10
65	dic 22	**94410**	**F**	VERO	FALSO	10	10	10	8	10	10	8	8	FALSO										10	VERO	10
66	dic 22	**94410**	**F**	VERO	VERO	10	8	8	8	10	8	8	8	FALSO										8	VERO	8
67	dic 22	**94410**	**M**	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	8	8	FALSO										10	VERO	8
68	dic 22	**94410**	**M**	VERO	FALSO	8	8	8	8	8	8	8	8	FALSO										8	FALSO	
69	dic 22	**94410**	**F**	VERO	VERO	10	8	8	8	8	10	8	8	FALSO										8	VERO	8
70	dic 22	**94410**	**M**	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	8	8	VERO								10		10	VERO	10
71	dic 22	**94410**	**F**	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	10	10	VERO				10						10	VERO	10
72	dic 22	**94410**	**M**	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO										10	FALSO	
73	dic 22	**94410**	**F**	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	8	10	FALSO										10	VERO	8
74	dic 22	**94410**	**M**	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	8	8	VERO				10						8	VERO	8
75	dic 22	**94410**	**M**	VERO	VERO	10	10	8	10	10	10	10	8	VERO				10						10	VERO	8
76	dic 22	**94410**	**F**	VERO	VERO	8	8	8	8	8	8	8	8	FALSO										8	VERO	8
77	dic 22	**94410**	**F**	VERO	FALSO	10	10	10	6	10	10	8	8	FALSO										10	VERO	8
78	dic 22	**94410**	**M**	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	8	FALSO										10	FALSO	
79	dic 22	**94410**	**F**	VERO	FALSO	10	10	8	8	10	10	10	8	FALSO										10	FALSO	
80	dic 22	**94410**	**F**	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	10	10	VERO				10						10	VERO	10
81	dic 22	**94410**	**F**	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO										10	VERO	10
82	dic 22	**94410**	**F**	VERO	FALSO	8	8	10	8	8	8	8	8	FALSO										8	FALSO	
83	dic 22	**94410**	**M**	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO										10	FALSO	

SE.RI.MI srl
sede legale: Via Mare Mediterraneo, 28/2 - 30034 Mira (VE)
☎ 041 5600811 fax 041 5600807
sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE
☎0432 528811 fax 0432 521927
Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276
R.e.a di Venezia n. 290925 – Cap.Soc. € 102.000 i.v

(Statistica Powered by dott. Alberto)

84	dic 22	94410	M	VERO	FALSO	8	8	10	10	10	8	8	8	VERO	8	6	8	8	FALSO							
85	dic 22	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	8	10	8	8	8	VERO	8			10	VERO	8						
86	dic 22	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10						
87	dic 22	94410	F	VERO	FALSO	10	10	8	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10						
88	dic 22	94410	F	VERO	VERO	10	8	8	8	10	10	8	8	VERO	10	8		8	VERO	8						
89	dic 22	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10						
90	dic 22	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	8	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10						
91	dic 22	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	8	10	10	8	8	FALSO				10	VERO	8						
92	dic 22	94410	M	VERO	VERO	10	10	10	6	10	10	10	10	VERO		10		10	VERO	8						
93	dic 22	94410	F	VERO	VERO	10	10	8	8	10	8	8	10	VERO			8	10	VERO	10						
94	dic 22	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	8	8	FALSO				10	VERO	8						
95	dic 22	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	8	10	10	8	10	VERO		10		10	VERO	10						
96	dic 22	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	FALSO							
97	dic 22	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	FALSO							
98	dic 22	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	8	8	FALSO				8	FALSO							
99	dic 22	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	FALSO							
100	dic 22	94410	M	VERO	VERO	10	8	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	FALSO							
101	dic 22	94410	F	VERO	FALSO	10	10	10	8	10	8	8	8	FALSO				8	FALSO							
102	dic 22	94410	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	8	FALSO				10	FALSO							
1	dic 22	94411	F	VERO	FALSO	8	10	10	8	8	10	8	8	FALSO				10	FALSO							
2	dic 22	94411	F	VERO	FALSO	8	10	10	8	8	10	8	8	FALSO				10	FALSO							
3	dic 22	94411	M	VERO	FALSO	10	10	8	10	8	10	10	10	FALSO				8	FALSO							
4	dic 22	94411	M	VERO	VERO	10	8	10	8	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	8						
5	dic 22	94411	M	VERO	VERO	8	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	8						
6	dic 22	94411	F	VERO	FALSO	10	8	10	8	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10						
7	dic 22	94411	F	VERO	VERO	10	8	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10						
8	dic 22	94411	M	VERO	FALSO	10	10	10	8	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	8						
9	dic 22	94411	F	VERO	VERO	10	8	10	8	10	8	10	10	VERO	10	10		10	VERO	10						
10	dic 22	94411	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10	10	10	VERO	10						
11	dic 22	94411	F	VERO	VERO	10	8	8	10	10	10	10	10	VERO	10	10	10	10	VERO	10						
12	dic 22	94411	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	8	10	VERO	8	10	8	10	FALSO							
13	dic 22	94411	M	VERO	FALSO	8	8	8	8	10	8	8	8	FALSO				8	FALSO							
14	dic 22	94411	M	VERO	FALSO	8	10	10	10	8	6	8	8	VERO	8	8		8	FALSO							
15	dic 22	94411	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	6	10	8	VERO	8	8		8	FALSO							
16	dic 22	94411	F	VERO	FALSO	8	10	10	10	8	10	8	10	VERO	10	8		8	FALSO							
17	dic 22	94411	F	VERO	VERO	10	8	10	8	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	8						
18	dic 22	94411	M	VERO	FALSO	10	8	8	10	10	10	10	10	FALSO				10	FALSO							
19	dic 22	94411	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	8	6	VERO	10	10		10	VERO	6						
20	dic 22	94411	M	VERO	FALSO	8	8	8	8	10	8	8	8	FALSO				8	FALSO							
21	dic 22	94411	M	VERO	VERO	8	8	8	8	8	8	8	8	VERO	8	8	8	8	VERO	8						
22	dic 22	94411	F	VERO	FALSO	8	8	8	8	8	8	10	10	FALSO				8	FALSO							
23	dic 22	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10						
24	dic 22	94411	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	8	10	VERO	8	10	8	10	FALSO							
25	dic 22	94411	M	VERO	FALSO	10	8	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10						
26	dic 22	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10	10	10	VERO	10						

SE.RI.MI srl
sede legale: Via Mare Mediterraneo, 28/2 - 30034 Mira (VE)
☎ 041 5600811 fax 041 5600807
sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE
☎0432 528811 fax 0432 521927
Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276
R.e.a di Venezia n. 290925 – Cap.Soc. € 102.000 i.v

(Statistica Powered by dott. Alberto)

27	dic 22	94411	M	VERO	VERO	8	8	10	8	10	10	10	10	VERO	8	8		10	VERO	10
28	dic 22	94411	F	VERO	FALSO	10	10	10	8	10	10	10	8	VERO	10	10		10	VERO	8
29	dic 22	94411	M	VERO	FALSO	8	10	10	10	8	6	8	8	VERO	8	8		8	FALSO	
30	dic 22	94411	F	FALSO	VERO	8	8	8	8	8	8	8	8	FALSO				8	FALSO	
31	dic 22	94411	M	VERO	VERO	8	8	8	8	8	8	10	8	VERO	8	8		8	VERO	8
32	dic 22	94411	M	VERO	VERO	8	8	8	8	8	8	8	6	VERO		8		8	VERO	8
33	dic 22	94411	F	VERO	VERO	8	6	8	8	10	8	8	8	FALSO				8	VERO	8
34	dic 22	94411	F	VERO	VERO	10	8	10	8	10	8	10	10	VERO	10	10		10	VERO	10
35	dic 22	94411	F	VERO	VERO	10	8	10	8	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	8
36	dic 22	94411	M	VERO	FALSO	8	10	8	8	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10
37	dic 22	94411	F	VERO	VERO	10	8	8	10	10	10	10	10	VERO		10		10	FALSO	
38	dic 22	94411	M	FALSO	FALSO	8	8	8	10	8	8	8	8	FALSO				8	FALSO	
39	dic 22	94411	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	FALSO	
40	dic 22	94411	F	VERO	FALSO	8	8	8	8	8	8	10	8	FALSO				8	VERO	8
41	dic 22	94411	M	VERO	FALSO	8	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10		10	VERO	10
42	dic 22	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10
43	dic 22	94411	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	8	10	8	10	FALSO				10	FALSO	
44	dic 22	94411	M	VERO	FALSO	10	8	10	8	10	10	8	8	VERO		10		10	FALSO	
45	dic 22	94411	F	FALSO	FALSO	8	8	8	8	8	8	8	8	FALSO				8	FALSO	
46	dic 22	94411	M	VERO	FALSO	8	10	10	8	8	10	8	8	FALSO				8	FALSO	
47	dic 22	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10		10	VERO	10
48	dic 22	94411	M	VERO	FALSO	10	10	10	8	8	10	10	10	FALSO				8	FALSO	
49	dic 22	94411	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	8	10	10	VERO	10	10		10	VERO	8
50	dic 22	94411	M	FALSO	FALSO	6	6	6	6	6	6	6	6	FALSO				6	FALSO	
51	dic 22	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	8	8	10	10	8	VERO	10			10	VERO	10
52	dic 22	94411	F	VERO	VERO	8	8	10	8	8	8	10	8	FALSO				10	VERO	10
53	dic 22	94411	F	VERO	VERO	8	8	8	8	8	8	8	6	FALSO				8	VERO	6
54	dic 22	94411	F	VERO	VERO	8	8	8	8	8	8	6	6	FALSO				8	VERO	10
55	dic 22	94411	F	VERO	VERO	8	8	8	8	8	8	8	8	VERO	10	10	8	8	VERO	8
56	dic 22	94411	F	VERO	VERO	10	8	8	8	8	8	8	8	VERO	10	10	10	10	VERO	10
57	dic 22	94411	F	VERO	VERO	10	10	8	8	10	10	8	8	VERO	10	10		10	VERO	6
58	dic 22	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10	10	10	VERO	10
59	dic 22	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10	10	10	VERO	10
60	dic 22	94411	M	VERO	VERO	8	8	8	8	8	8	8	8	VERO	8	8	8	8	VERO	8
61	dic 22	94411	F	VERO	FALSO	10	8	8	8	8	8	8	10	FALSO				8	FALSO	
62	dic 22	94411	M	VERO	FALSO	10	8	10	10	10	10	10	10	FALSO				10	VERO	10
63	dic 22	94411	M	VERO	VERO	8	8	8	8	8	8	8	6	VERO		8		8	VERO	8
64	dic 22	94411	M	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10		10	VERO	10
65	dic 22	94411	F	VERO	VERO	8	8	10	8	8	8	8	8	FALSO				10	VERO	10
66	dic 22	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10	10	10	VERO	10
67	dic 22	94411	F	VERO	VERO	10	10	8	8	10	10	8	8	VERO	10	10	10	10	VERO	10
68	dic 22	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10	10	10	VERO	10
69	dic 22	94411	M	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10	10	10	VERO	10
70	dic 22	94411	F	VERO	VERO	8	8	8	10	8	10	6	6	FALSO				8	VERO	10
71	dic 22	94411	M	VERO	FALSO	10	10	8	8	8	10	8	8	FALSO				8	FALSO	

SE.RI.MI srl
sede legale: Via Mare Mediterraneo, 28/2 - 30034 Mira (VE)
☎ 041 5600811 fax 041 5600807
sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE
☎0432 528811 fax 0432 521927
Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276
R.e.a di Venezia n. 290925 – Cap.Soc. € 102.000 i.v

(Statistica Powered by dott. Alberto)

72	dic 22	94411	F	VERO	VERO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10	10	10	VERO	10
73	dic 22	94411	F	VERO	FALSO	10	10	10	10	10	10	10	10	VERO	10	10	10	10	VERO	10
74	dic 22	94411	M	VERO	VERO	10	10	10	10	8	8	8	8	VERO	8	8	8	10	VERO	8
75	dic 22	94411	F	VERO	FALSO	8	10	10	8	8	10	10	10	VERO	10	10	10	10	VERO	8

Come si vede dalla stessa tabella (che indica anche le lettere I, J, K ed L che spiegheremo successivamente) il giudizio espresso dagli intervistati risulta molto buono. La grande maggioranza dei giudizi espressi va da molto soddisfatto a ottimo con qualche valutazione sufficiente.

I punti I, J, K riguardano esclusivamente gli utilizzatori di un particolare servizio e/o prestazione; nello specifico:

I. Servizio di informazione di apparecchi elettromedicali, ausili e bombole di ossigeno
J. Prestazioni relative a misurazione della pressione arteriosa, peso, ecc.
K. Altro (specificare)

Si evince anche che gli utilizzatori di tali servizi diminuiscono rispetto al totale degli intervistati, ma la valutazione finale rimane molto alta (ottimo, molto soddisfatto).
In particolare, al punto k sono stati attribuiti giudizi tra l'8 e il 9, sottolineando la professionalità nell'erogare il servizio tamponi Covid-19.

In questa tabella invece sono rappresentati i valori ***medi*** riferiti ad ogni singola domanda che evidenzia il grado di soddisfazione dei cittadini che si servono presso le due ***Farmacie Comunali di Mira.***

10 Ottimo
8 Molto Soddisfatto
6 Sufficiente
4 Insoddisfatto
2 Molto Insoddisfatto

Anno 2022

Cdc	Farmacia	Femmine	Maschi	Cliente Abituale	Cliente Non Abituale	Conosce Carta Servizi	Non Conosce Carta Servizi	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	X	Conosce Programma Fedeltà
94410	Farmacia Comunale di Mira	50	52	101	1	44	58	9,75	9,63	9,63	9,10	9,82	9,65	9,02	8,90	8,67	9,30	9,00	9,61	9,04	71
94411	Farmacia Comunale di Oriago	42	33	71	4	41	34	9,15	8,99	9,23	8,91	9,12	9,15	9,04	8,91	9,43	9,42	9,37	9,25	9,08	50
T	Farmacie Comunali	92	85	172	5	85	92	9,49	9,36	9,46	9,02	9,53	9,44	9,03	8,90	9,27	9,38	9,28	9,46	9,06	121

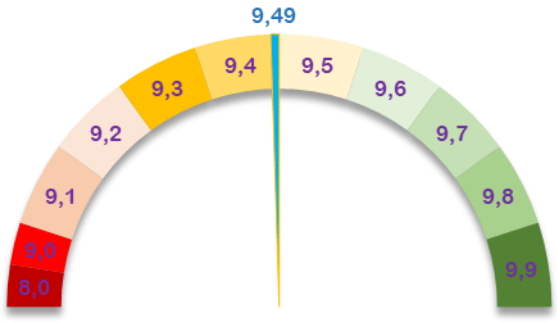
Per meglio evidenziare le risposte del questionario è stato utilizzato un particolare tipo di grafico definito speedometer chart (o semplicemente grafico a tachimetro).

Come si vede dalla tabella riassuntiva, il giudizio complessivo per ogni quesito risulta sempre molto buono, con medie voto comprese tra il 9 e il 10 (punti G e H a parte). Il tachimetro, poi, permette di visualizzare la media decimale limitando la scala di valutazione al valore che ci interessa. Così facendo si scende ancora più nel dettaglio e nonostante un giudizio più che buono per tutte le voci, si è in grado di valutare più dettagliatamente gli aspetti che si possono migliorare.

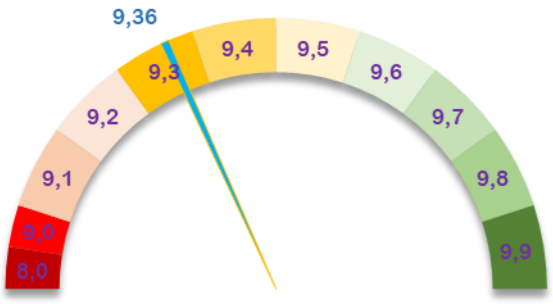
Come già accennato in precedenza, i punti G (Facilità di acceso ai locali) e H (Gradevolezza ambienti), risultano quelli sui quali si può migliorare ulteriormente il servizio. Ovviamente si tratta anche di domande che riguardano molto il gusto personale della clientela e la funzionalità di una farmacia spesso mal si sposa con il gusto estetico. ***Conciliare utile/funzionale a bello/gradevole non sempre è così semplice***.

Per quanto riguarda la Farmacia Comunale di Mira, permangono alcune *lamentele in merito al bancone più piccolo rispetto a quello precedente, cosa che comporta una maggior vicinanza dei clienti fra loro con parziale perdita della loro privacy*. Questo si rende particolarmente evidente quando quasi tutte le postazioni al banco sono in uso.

A. Informazione completa ed esauriente relativamente all'uso di farmaci e altri prodotti trattati

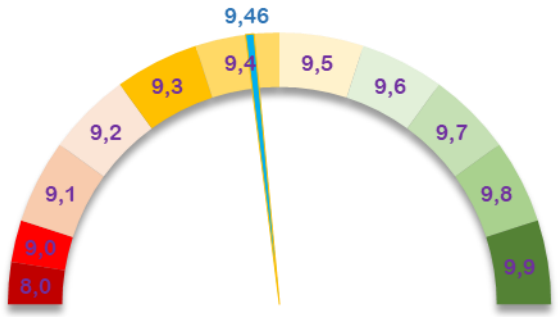


B. Rapidità in cui vengono procurati i farmaci eventualmente mancanti

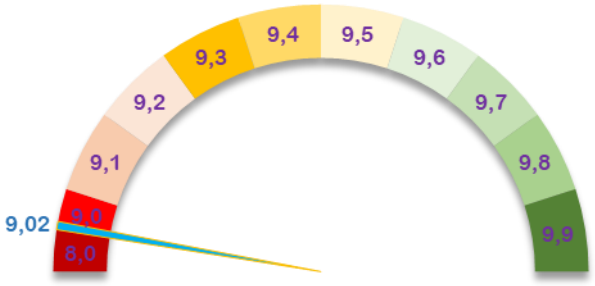


SE.RI.MI srl
sede legale: Via Mare Mediterraneo, 28/2 - 30034 Mira (VE)
☎ 041 5600811 fax 041 5600807
sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE
☎0432 528811 fax 0432 521927
Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276
R.e.a di Venezia n. 290925 – Cap.Soc. € 102.000 i.v

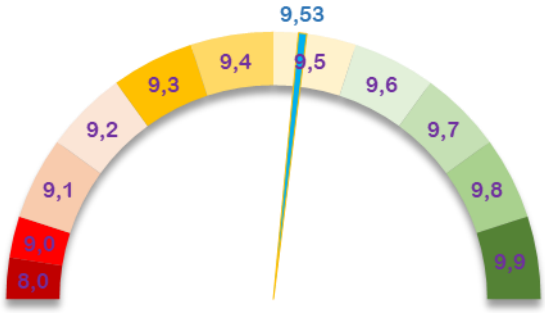
C. Indicazione, in caso di richiesta di farmaco, dell'esistenza del generico a minor costo disponibile



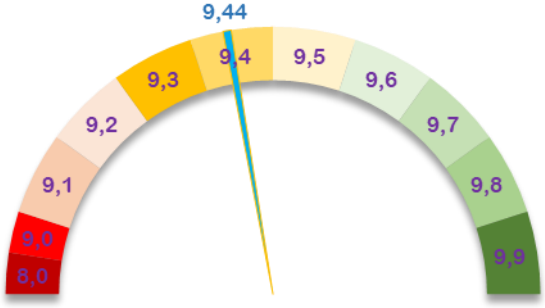
D. Comunicazione completa ed efficace relativamente a turni e orari propri e di altre farmacie



E. Cortesia, disponibilità, dialogo e ascolto da parte degli operatori

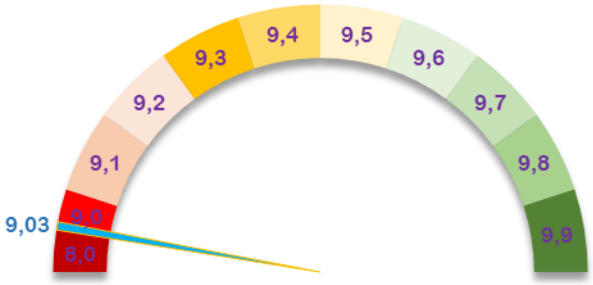


F. Rispetto della riservatezza da parte del personale

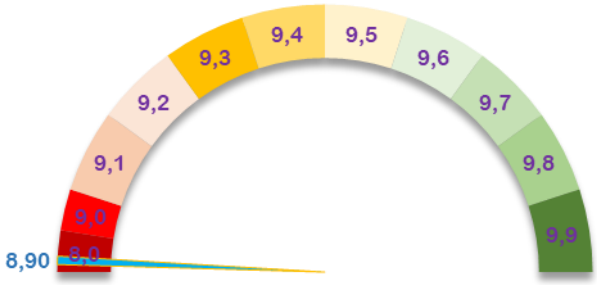


SE.RI.MI srl
sede legale: Via Mare Mediterraneo, 28/2 - 30034 Mira (VE)
☎ 041 5600811 fax 041 5600807
sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE
☎0432 528811 fax 0432 521927
Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276
R.e.a di Venezia n. 290925 – Cap.Soc. € 102.000 i.v

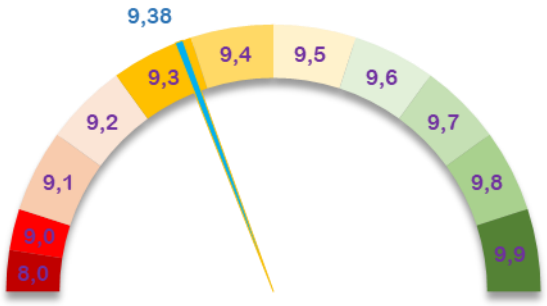
G. Facilità di accesso ai locali



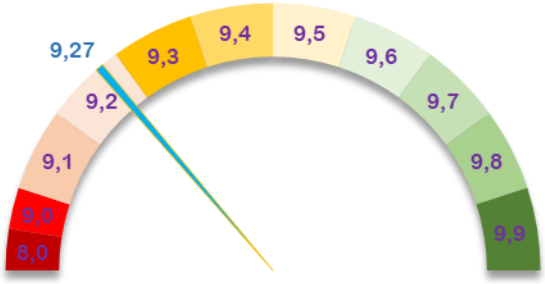
H. Gradevolezza ed accoglienza ambienti



J. Prestazioni relative a misurazione della pressione arteriosa, peso, ecc.

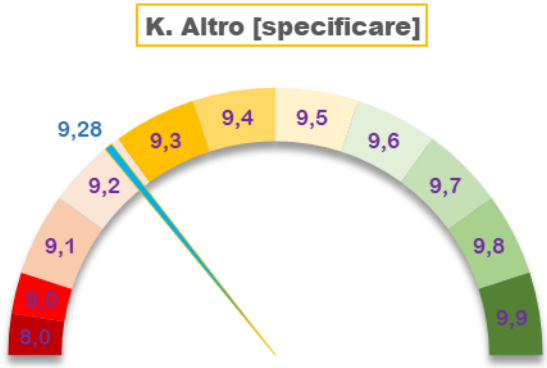


I. Servizio di informazione di apparecchi elettromedicali, ausili e bombole di ossigeno

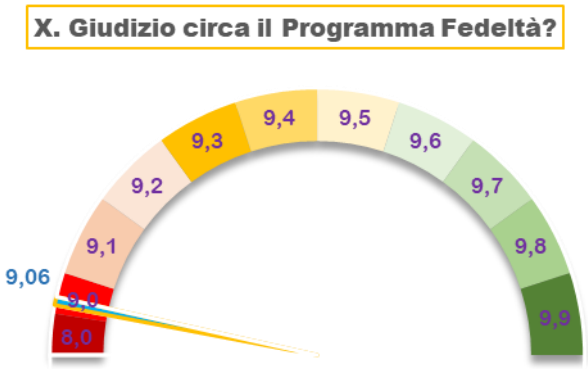


SE.RI.MI srl
sede legale: Via Mare Mediterraneo, 28/2 - 30034 Mira (VE)
☎ 041 5600811 fax 041 5600807
sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE
☎0432 528811 fax 0432 521927
Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276
R.e.a di Venezia n. 290925 – Cap.Soc. € 102.000 i.v

(Statistica Powered by dott. Alberto)

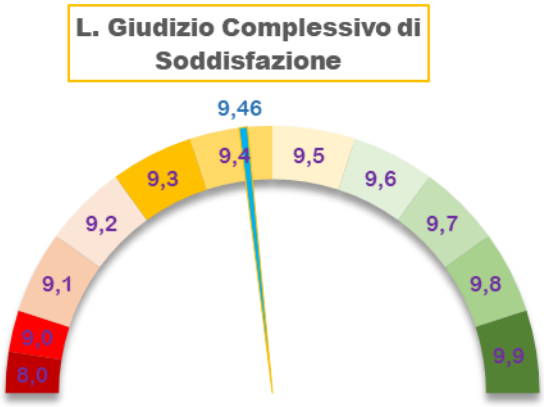


Tra i 121 intervistati su 177 che sostengono di conoscere il programma fedeltà si nota come il punteggio sia indice di una soddisfacente iniziativa.



SE.RI.MI srl
sede legale: Via Mare Mediterraneo, 28/2 - 30034 Mira (VE)
☎ 041 5600811 fax 041 5600807
sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE
☎0432 528811 fax 0432 521927
Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276
R.e.a di Venezia n. 290925 – Cap.Soc. € 102.000 i.v

In conclusione, quanto emerge dal seguente studio, mostra come nel complesso le Farmacie Comunali siano un ottimo punto di riferimento per la salute del cittadino del Comune di Mira, potendo contare su un'ottima disponibilità da parte di un personale qualificato sempre vicino al cittadino, alle sue problematiche e alle sue esigenze.
Il giudizio complessivo (9,46) è soddisfacente ma minore rispetto all'anno precedente (9,61). Probabilmente si pagano le lunghe attese della clientela durante il periodo dei tamponi Covid19 in quanto i farmacisti erano impegnati sia a raccogliere le prenotazioni telefoniche che a eseguire e processare l'esame, oltre ovviamente alla registrazione dello stesso sulla piattaforma informatica della regione veneto.
A tal proposito, le persone che hanno usufruito del servizio tamponi in maniera sistematica per esigenze lavorative, hanno espresso gradimento per il lavoro svolto dai farmacisti in quanto è stato visto come un servizio rivolto alla persona e non come una mera occasione di guadagno.



SE.RI.MI srl
sede legale: Via Mare Mediterraneo, 28/2 - 30034 Mira (VE)
☎ 041 5600811 fax 041 5600807
sede amministrativa: viale Palmanova, 474 33100 UDINE
☎0432 528811 fax 0432 521927
Registro Imprese di Venezia C.F. e P.Iva n. 03198940276
R.e.a di Venezia n. 290925 – Cap.Soc. € 102.000 i.v

Tabella riassuntiva dei suggerimenti espressi dalla clientela suddivisi per le due farmacie:

N°	Farmacie Comunali di Mira (Ve)	*Indicate in quale dei punti specificati ritenete sia necessario intervenire per migliorare il servizio erogato:*	*Indicate in quale dei punti specificati ritenete che il servizio erogato soddisfi pienamente le vostre aspettative:*	*Saremo grati di conoscere le Vostre opinioni per migliorare assieme i nostri servizi utilizzando lo spazio sottostante per ulteriori indicazioni:*
1	***Farmacia Comunale di Mira***	nessuno	tutto bene	tutto molto soddisfacente
2	***Farmacia Comunale di Mira***	Spendo tanto in parafarmaco, più sconti	Consigli sempre buoni, siete miracolosi	La farmacia è un punto di riferimento delle persone
3	***Farmacia Comunale di Mira***	niente da criticare	Per quanto mi riguarda, è ottimo così	
4	***Farmacia Comunale di Mira***	va tutto bene	Cortesia e disponibilità del personale	
5	***Farmacia Comunale di Mira***	Niente, è una delle migliori farmacie di Mira	E' da trent'anni che vengo qui, mi sono sempre trovato bene	
6	***Farmacia Comunale di Mira***	nulla, non mi sono mai venuti in mente pensieri negativi.	Mi sono sempre trovato bene, altrimenti avrei cambiato farmacia	
7	***Farmacia Comunale di Mira***	no, è ottimo così	cortesia e competenza del personale	
8	***Farmacia Comunale di Mira***	nessun appunto da fare	il sistema della farmacia funziona in maniera egregia; i dottori sono tutti cortesi ed educati, rispondono sempre con pazienza anche al telefono (io sono un paziente diversamente abile), tutti i prodotti ci sono sempre.	
9	***Farmacia Comunale di Mira***	Nulla, Quando le cose funzionano bene, si vede	Mi piace il locale, disponibile il personale al consiglio e a procurare i farmaci	
10	***Farmacia Comunale di Mira***	tutto ok	Per me va tutto bene	
11	***Farmacia Comunale di Mira***	nulla, ho un rapporto ottimo con la farmacia	mi trovo bene, cordialità e spiegazioni ottime	
12	***Farmacia Comunale di Mira***	va tutto bene	tutti ottimi servizi	

13	***Farmacia Comunale di Mira***	Mai nulla da ridire sul servizio erogato	Abitavo a Mira, adesso abito a Pianiga, ma torno qui per voi	
14	***Farmacia Comunale di Mira***	Se possibile, aumentare le offerte	Tutto ok, ho un'altra farmacia vicino casa, ma vengo qua	
15	***Farmacia Comunale di Mira***	Mettere i numeri, qualora i clienti non fossero più obbligati in coda in fila indiana e potessero girare liberamente per la farmacia	Siete gentili e disponibili, date sempre ottimi consigli. Vengo sempre lì.	
16	***Farmacia Comunale di Mira***	Niente da criticare	Ho più di novant'anni, vengo qui da una vita	
17	***Farmacia Comunale di Mira***	va tutto benissimo	Il personale fa la differenza, sempre cortese e professionalmente preparato	
18	***Farmacia Comunale di Mira***	va tutto bene	il consiglio da parte del personale, che alle volte è più prezioso di quello medico	
19	***Farmacia Comunale di Mira***	linea di prodotti della farmacia tipo UNIFARCO	me sono sempre trovata bene	
20	***Farmacia Comunale di Mira***	La rampa in uscita dalla parte del marciapiede è un po' scivolosa	Personale competente e gentile	
21	***Farmacia Comunale di Mira***		Servizio è buono, siete una buona squadra	
22	***Farmacia Comunale di Mira***		Vengo sempre da voi per la professionalità.	
23	***Farmacia Comunale di Mira***		tutti	
24	***Farmacia Comunale di Mira***		in tutti	
25	***Farmacia Comunale di Mira***		cordialità, simpatia e pazienza del personale	
26	***Farmacia Comunale di Mira***		Da anni mi trovo sempre bene	
27	***Farmacia Comunale di Mira***		va bene	

28	***Farmacia Comunale di Mira***		Ottimi consigli, la farmacia poi è sempre ben fornita di tutto	
29	***Farmacia Comunale di Mira***		professionalità del personale	
30	***Farmacia Comunale di Mira***		Personale competente e sempre disponibile	
31	***Farmacia Comunale di Mira***		il personale è super	
32	***Farmacia Comunale di Mira***		il personale, perché é gentile e preparato	
33	***Farmacia Comunale di Mira***		Tutto bene, siete sempre gentili e ben forniti	
34	***Farmacia Comunale di Mira***		Siete tutti molto disponibili e competenti	
35	***Farmacia Comunale di Mira***		il sorriso dei farmacisti aiuta a stare meglio e questo non manca mai in questa farmacia	
36	***Farmacia Comunale di Mira***		Sono da poco rientrata a vivere in Italia, in questa farmacia ho trovato farmacisti molto disponibili e preparati	
37	***Farmacia Comunale di Mira***		Siete un punto di riferimento, sia per professionalità, sia perché ci siete sempre, a differenza di altri professionisti sanitari che è sempre più difficile contattare.	
38	***Farmacia Comunale di Mira***		competenza e cordialità del personale	
39	***Farmacia Comunale di Mira***		competenza e pazienza dei farmacisti	
40	***Farmacia Comunale di Mira***		Ci siete sempre, e siete sempre gentili	
41	***Farmacia Comunale di Mira***		Personale e ambiente ottimi	
42	***Farmacia Comunale di Oriago***	Linea Cosmetica Personalizzata	Cortesia e professionalità	Avere in farmacia una linea di prodotti solo vostra, dalle creme agli integratori di cui possiamo fidarci

43	***Farmacia Comunale di Oriago***	Migliorare raccolta punti automatica, POS per ogni postazione	gentilezza	NULLA DA SEGNALARE
44	***Farmacia Comunale di Oriago***	più personale	gentilezza	tutto ottimo
45	***Farmacia Comunale di Oriago***	più cosmesi	nulla da segnalare	va tutto bene
46	***Farmacia Comunale di Oriago***	Linea di creme di fascia alta	Comprando tanti integratori usufruisco dello sconto con la carta fedeltà	va tutto bene così
47	***Farmacia Comunale di Oriago***	maggiori sconti e promozioni	tutti	mi sembra tutto bene così
48	***Farmacia Comunale di Oriago***	Avere una linea di prodotti solo della vostra farmacia di cui possiamo fidarci	professionalità	Va in pensione il farmacista con i baffi?

Dalle richieste della clientela emergono alcune indicazioni specifiche, in particolari ci soffermiamo su queste due:

- Avere delle linee di prodotti dedicate
- Poter usufruire di sconti maggiori

Per quanto riguarda i prodotti dedicati, già da tempo le farmacie gestiscono una linea cosmetica a costo contenuto ma di buona qualità. È previsto a breve l'implementazione di questa linea con un'altra linea cosmetica di fascia più alta (identificata col logo delle farmacie comunali di Mira) in modo da poter soddisfare una clientela più ampia e nel contempo ampliare maggiormente l'offerta.
Per il secondo punto le farmacie propongono già la tessera fedeltà come sistema premiante per ottenere sconti sull'acquisto di parafarmaci o cosmetici. In aggiunta saranno proposti sconti su parafarmaci o cosmetici in occasioni speciali (festa di San Valentino, festa della donna, giornata pre-natalizia, …).

Stiamo lavorando e capendo la fattibilità di un nuovo servizio da proporre alla nostra clientela: la possibilità di eseguire in farmacia esami quali ECG, holter cardiaco e pressorio. La sede molto probabilmente sarà la farmacia di Oriago perché offre spazi più funzionali rispetto a Mira.

SERIMI
SERVIZI RIUNITI MIRA

Indagine di Customer Satisfaction fatta nel mese di Dicembre 2022 presso i plessi scolastici di Mira

PRESENTAZIONE

Migliorare le capacità di ascolto dei cittadini e di valutazione della qualità dei servizi erogati, è considerata oggi una priorità nell'ambito della Pubblica amministrazione.

Uno strumento importante per attuare il miglioramento è partire dalla rilevazione e misurazione della soddisfazione dell'utente (customer satisfaction).

SE.RI.MI. s . r. l . società partecipata dal Comune di Mira e dal Comune di Mirano , che gestrice il servizio di ristorazione scolastica dei due Comuni, periodicamente, tramite propri incaricati , compila delle schede di valutazione intervistando in particolare il corpo insegnante dei vari plessi scolastici, per raccogliere il livello di soddisfazione dell'utenza, misurando al contempo, punti di qualità e punti di criticità dei servizi resi.

Ciò allo scopo di attuare quelle iniziative che permettano un costante miglioramento dei servizi, per raggiungere elevati standard di qualità.

METODOLOGIA DI RILEVAZIONI DATI

SCHEDA MONITORAGGIO SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La scheda di monitoraggio della soddisfazione del cliente è lo strumento di base che viene utilizzato per l'effettuazione dello studio.
Si tratta di un insieme di domande che mirano a raccogliere le informazione oggetto di indagine e dà l'opportunità di ottenere una classificazione omogenea delle informazioni raccolte.
La modalità di compilazione avviene tramite intervista ad alcuni rappresentanti del corpo insegnate di ciascun plesso scolastica ,da parte della nostra dietista.
La scheda di monitoraggio è composta da 8 domande a risposta chiusa secondo la seguente scala di valutazione:

4 - insufficiente

5 - scarso

6 - sufficientemente

7 - più che sufficiente

8 - buono

9 - distinto

10 - ottimo

In dettaglio la scheda di monitoraggio proposto agli utenti del Servizio di Ristorazione scolastica è stata strutturata in tre sezioni:

- ***Per quanto riguarda la Prima Sezione si sono presi in esame i seguenti aspetti:***

  - Caratteristiche anagrafiche della Collettività consumatrice (plesso scolastico in esame)
  - Caratteristiche anagrafiche degli intervistati (ruolo , elementi identificativi)

- ***Per quanto riguarda la Seconda sezione, le dimensioni della soddisfazione si riferiscono ai seguenti ambiti (REQUISISTI SOTTOPOSTI A VALUTAZIONE):***

  - Caratteristiche organolettiche dei prodotti finiti (sapore, odore, consistenza e presentazione dei piatti somministrati all'utenza)

  - Caratteristiche merceologiche delle materie prime (solo per fornitura derrate)

  - Grammature (se risultano sufficienti o insufficienti per l'età dell'utenza servita)

  - Puntualità (Adeguatezza orari di arrivo dei pasti preparati e degli orari di somministrazione)

  - Igiene del servizio (pulizia delle stoviglie, delle attrezzature e ambienti utilizzate per la somministrazione dei pasti , e del personale incaricato alla distribuzione)

  - Comportamento del personale (disponibilità e cortesia delle addette alla distribuzione e rapporto con l'utenza)

  - Capacità e tempestività di risolvere problematiche del servizio (quali incongruenze numero pasti ordinati e forniti, dubbi per utenza con

diete speciali, costante contatto del personale addetto alla distribuzione con la cucina centralizzata di Mira)

- Soddisfazione della collettività servita, relativamente al servizio di ristorazione nel suo complesso.

- **Nella sezione note** vengono espressi dagli intervistati suggerimenti su abbinamenti delle pietanze graditi o poco graditi dalla collettività consumatrice .

- ***Per quanto riguarda la Terza sezione il*** **Punteggio complessivo**

  Viene calcolato, con una semplice operazione aritmetica, facendo una media in base alle valutazioni espresse in numeri dal corpo insegnante intervistato.

  Il risultato del lavoro svolto da una media di punti 8,6.
  Il giudizio espresso dal corpo insegnati secondo la scala di valutazione sopra riportata risulta: buono/distinto.

Nel lavoro che presentiamo, sono state compilate 14 schede.

MODULISTICA UTILIZZATA

Di seguito viene riportata la scheda di monitoraggio della soddisfazione del cliente ed i risultati in grafico, delle schede compilate con i rappresentanti del corpo insegnante dei plessi scolastici del comune di Mira .

SERIMI SERVIZI RIUNITI MIRA	SCHEDA MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	Rif.: PO 12.02

Cliente/Collettività consumatrice (elementi identificativi): _____

Referente/i - Rappresentante/i della collettività consumatrice intervistata (specificare: ruolo, funzione, elementi identificativi): _____

_____

CAMST: Locale _____ **CDC** _____ **Divisione** _____

Intervistatore/i (specificare ruolo/funzioni) _____

REQUISITI SOTTOPOSTI A VALUTAZIONE

Valutazione: 4= insufficiente ; 5= scarso ; 6= sufficiente ; 7= più che sufficiente ; 8= buono; 9= distinto; 10= ottimo

NV= criteri non valutabili/valutati; NA= criteri non applicabili

1. Caratteristiche organolettiche dei prodotti finiti _____
2. Caratteristiche merceologiche delle materie prime (solo per fornitura derrate) _____
3. Grammature _____
4. Puntualità _____
5. Igiene del servizio _____
6. Comportamento del personale _____
7. Capacità e tempestività di risolvere problematiche del servizio _____
8. Soddisfazione della collettività servita, relativamente al servizio di ristorazione _____

Note: _____

_____

_____

Punteggio totale (dei _____ elementi valutati) _____

Punteggio complessivo medio _____ **Data** _____ **Firma** _____

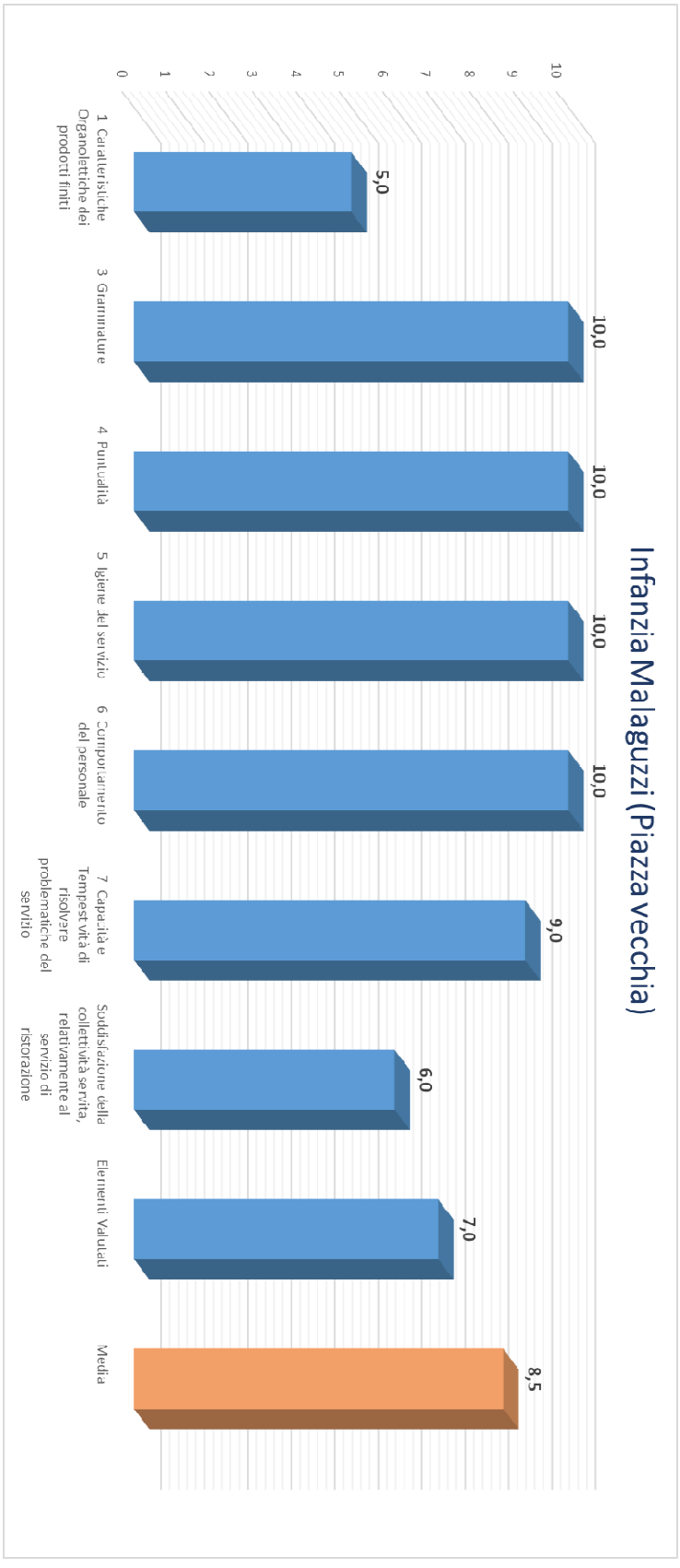
Mod. 12.02/1 R0

Questo documento è di proprietà CAMST S.c.r.L. Tutti i diritti sono riservati. Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta sotto qualsiasi forma, incluse registrazioni e fotocopie senza l'autorizzazione del servizio Assicurazione Qualità della CAMST

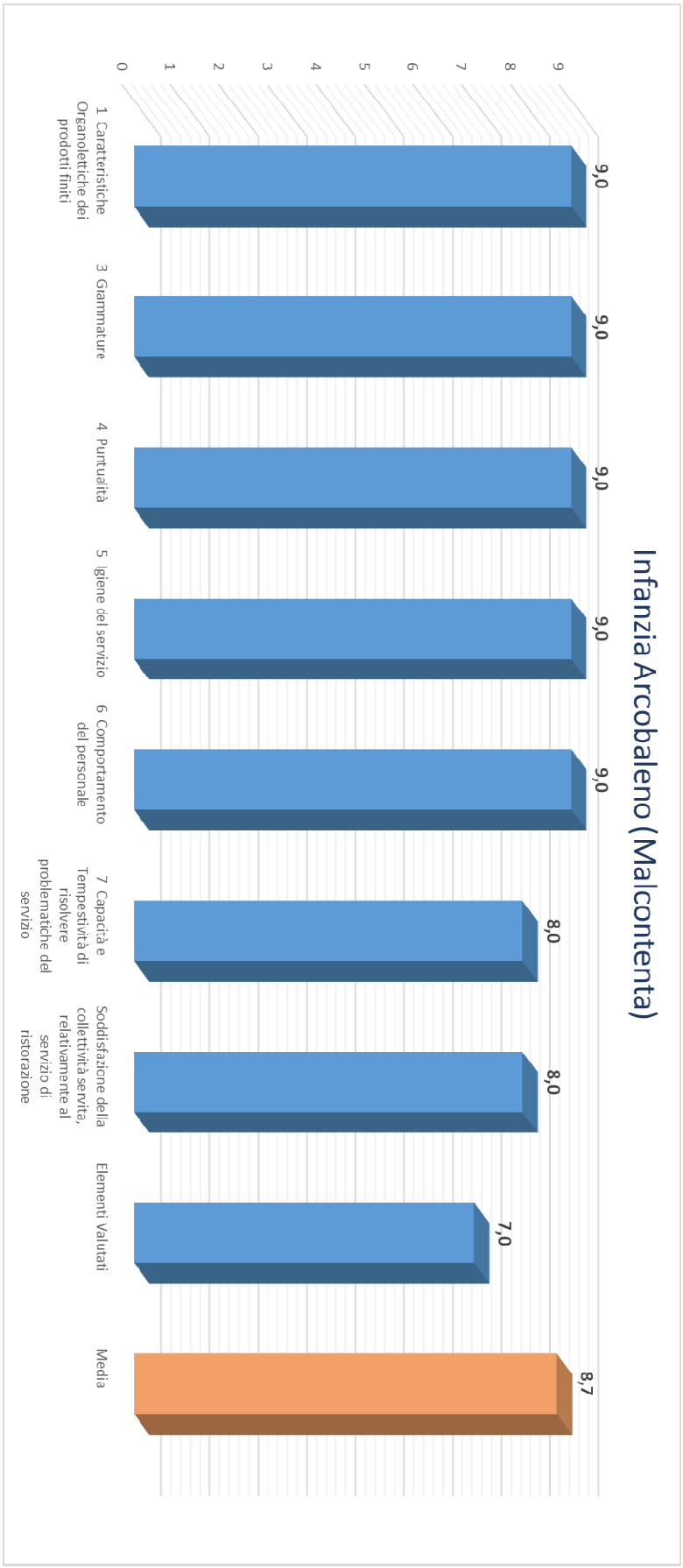
SERIMI
SERVIZI RIUNITI MIRA

SCHEDA RIASSUNTIVA MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

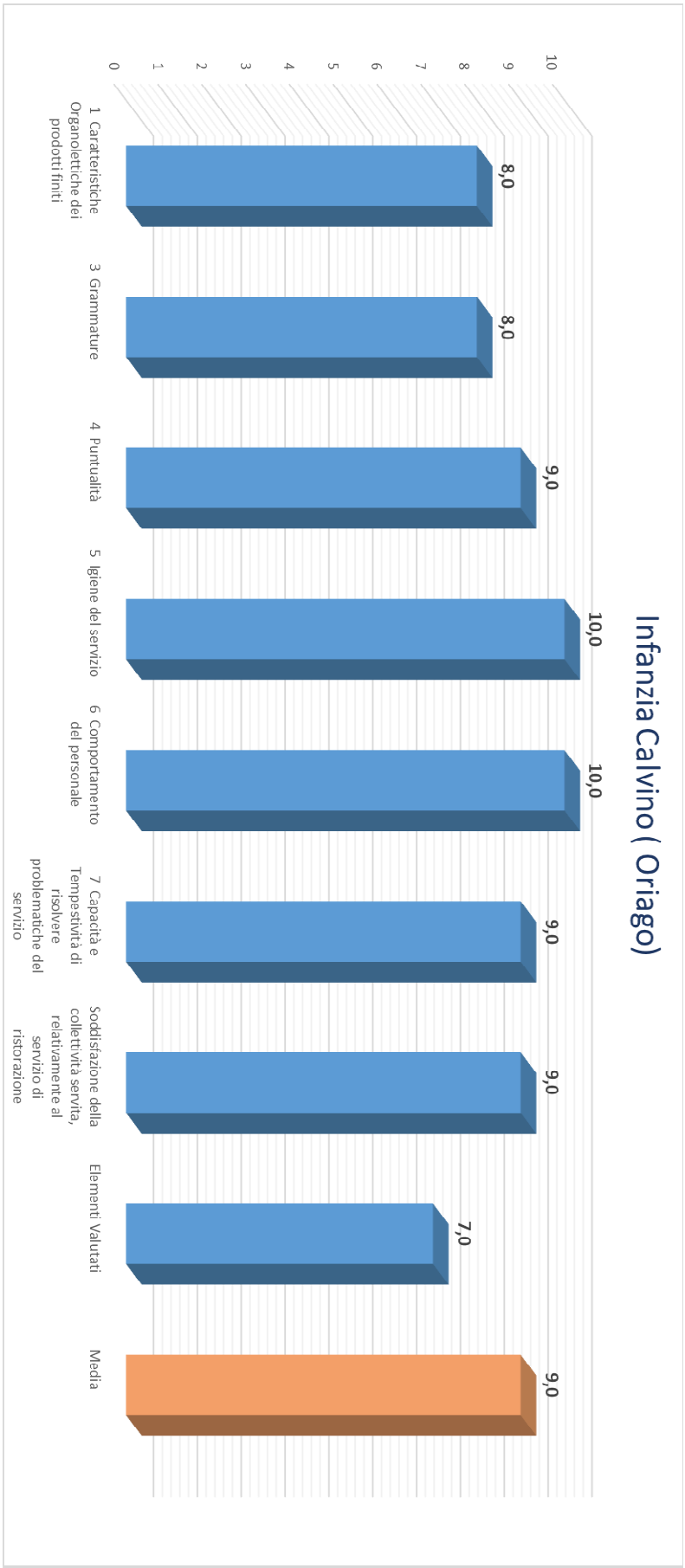
DOMANDE	Voto Totale Terminali	Media Voti Terminali
Caratteristiche Organolettiche dei prodotti finiti	111	7,9
Caratteristiche merceologiche delle materie prime (solo per fornitura derrate)	0	0,0
Grammature	119	8,5
Puntualità	125	8,9
Igiene del servizio	131	9,4
Comportamento del personale	130	9,3
Capacità e Tempestività di risolvere problematiche del servizio	121	8,6
Soddisfazione della collettività servita, relativamente al servizio di ristorazione	106	7,6
Punteggio totale	843	60,2
Elementi Valutati	98	7,0
Media	119,9	8,6



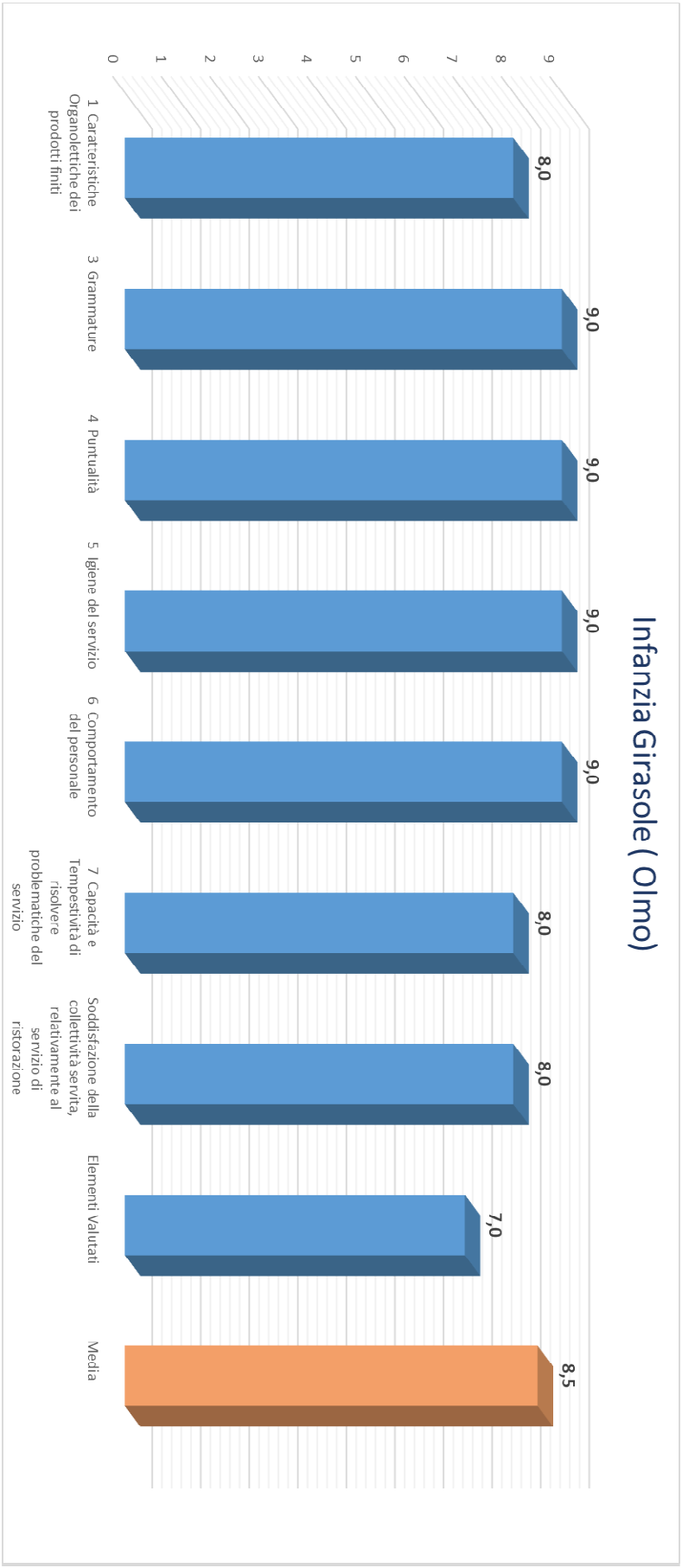
Note:
si richiede un menù meno elaborato con meno verdure

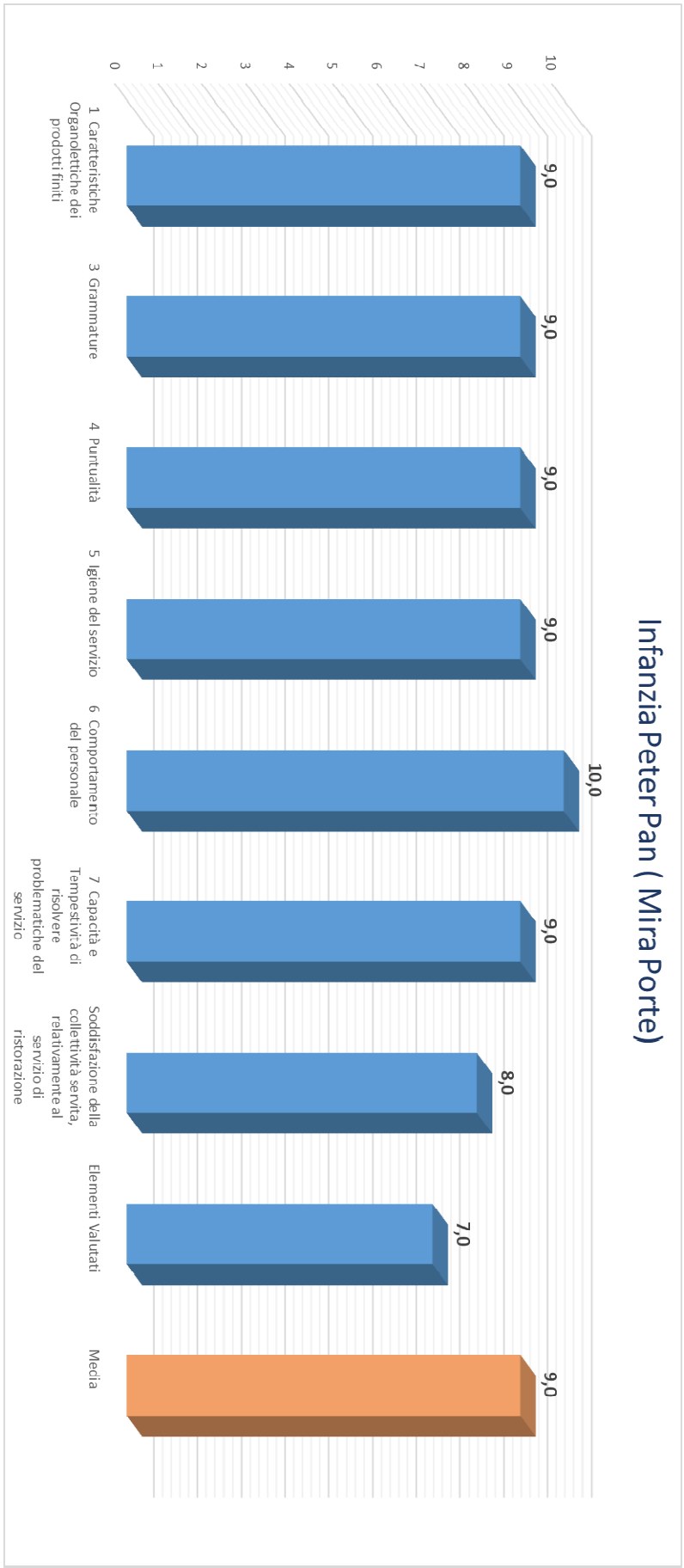


Note:
l'abbinamento fagioli zucca non è apprezzata dai bambini

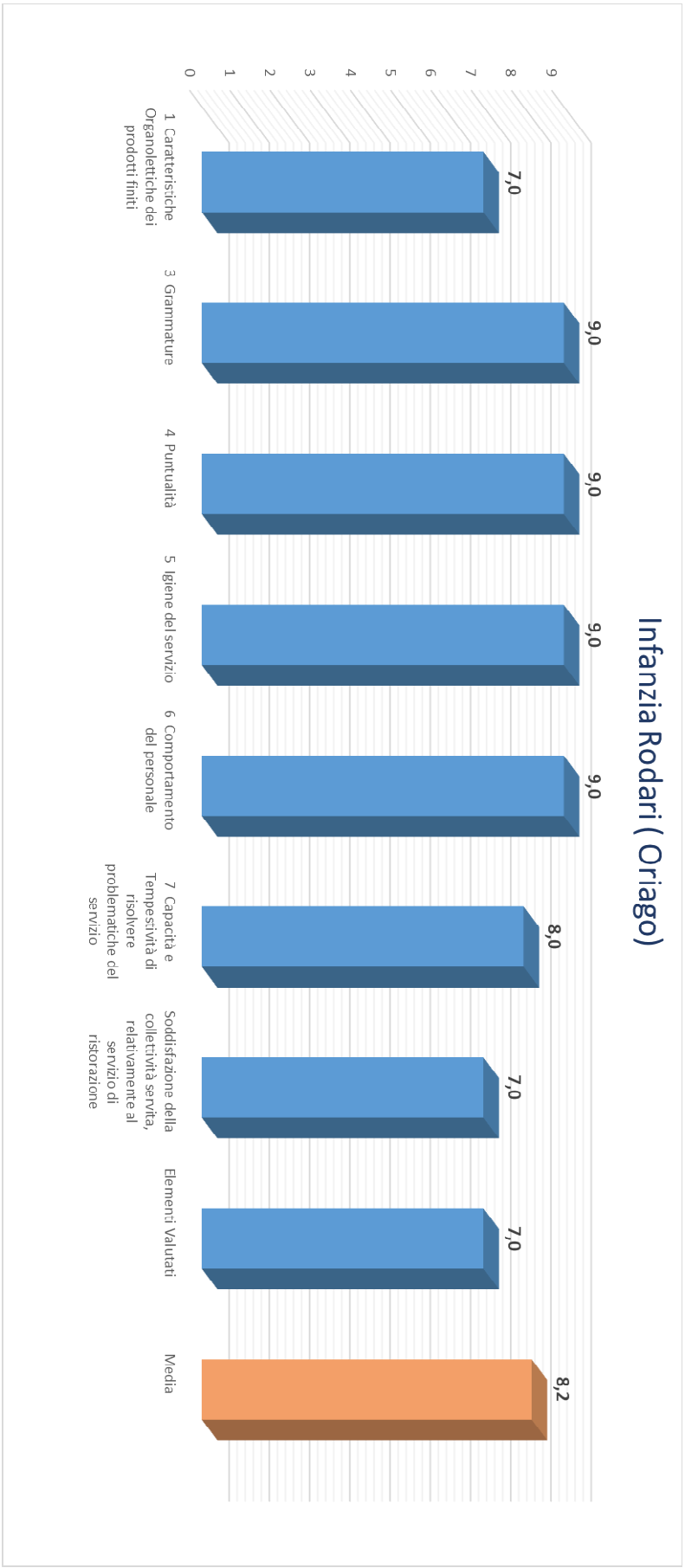


Note:
la crema di carote non è gradita, l'insalata è troppo amara , non sono graditi i formaggi molli

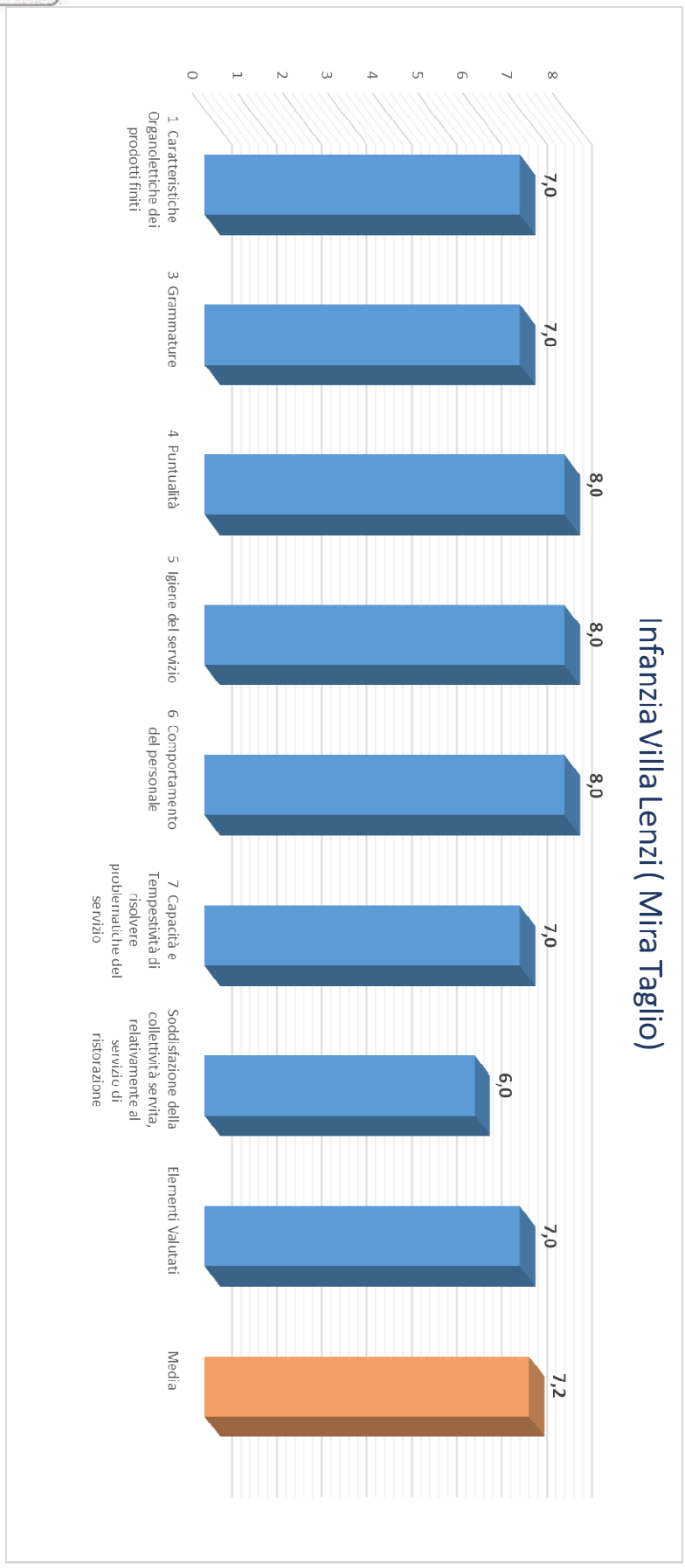

Infanzia Girasole (Olmo)
0
1
2
3
4
5
6
7
8
9
8,0
9,0
9,0
9,0
8,0
8,0
7,0
8,5
1 Caratteristiche Organolettiche dei prodotti finiti
3 Grammature
4 Puntualità
5 Igiene del servizio
6 Comportamento del personale
7 Capacità e Tempestività di risolver e problematiche del servizio
Soddisfazione della collettività servita, relativamente al servizio di ristorazione
Elementi Valutati
Media



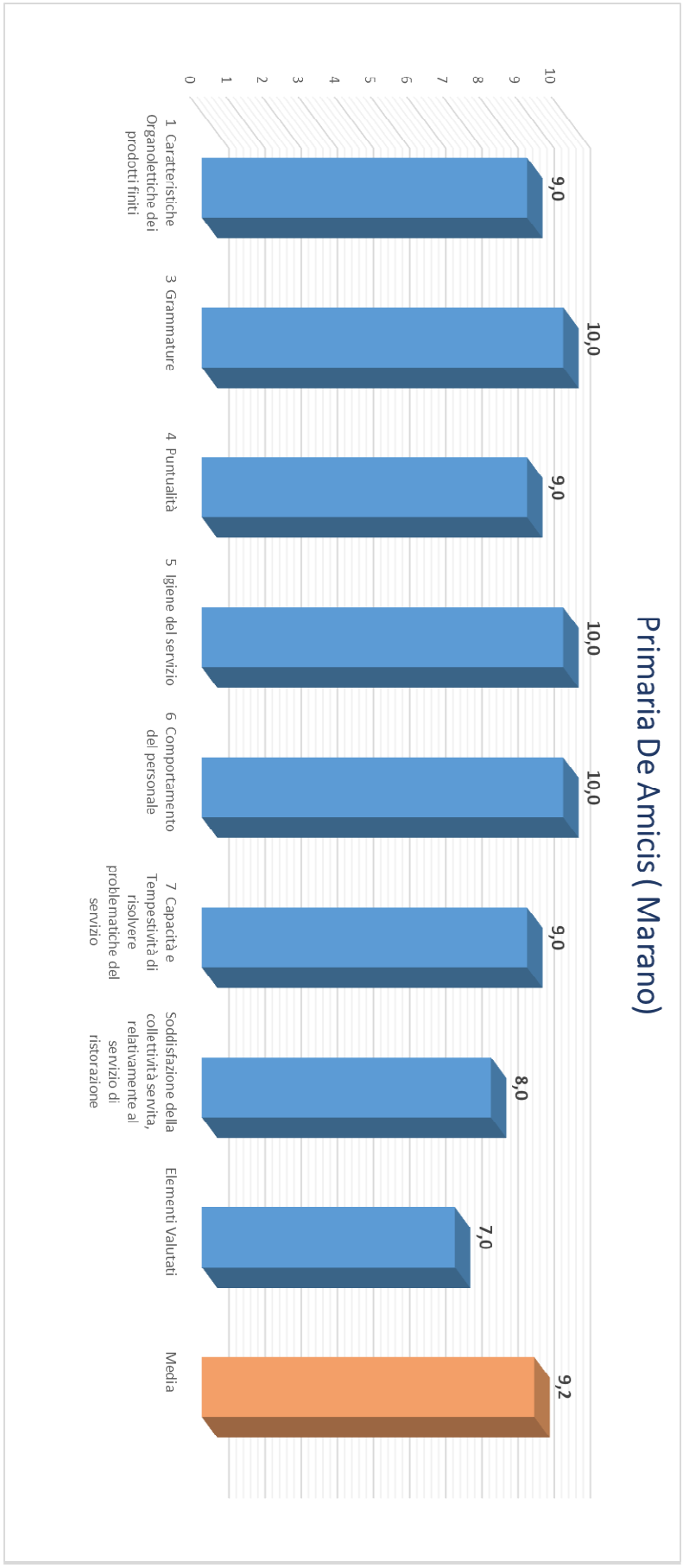
Note:
a volte i piatti risultano salati .

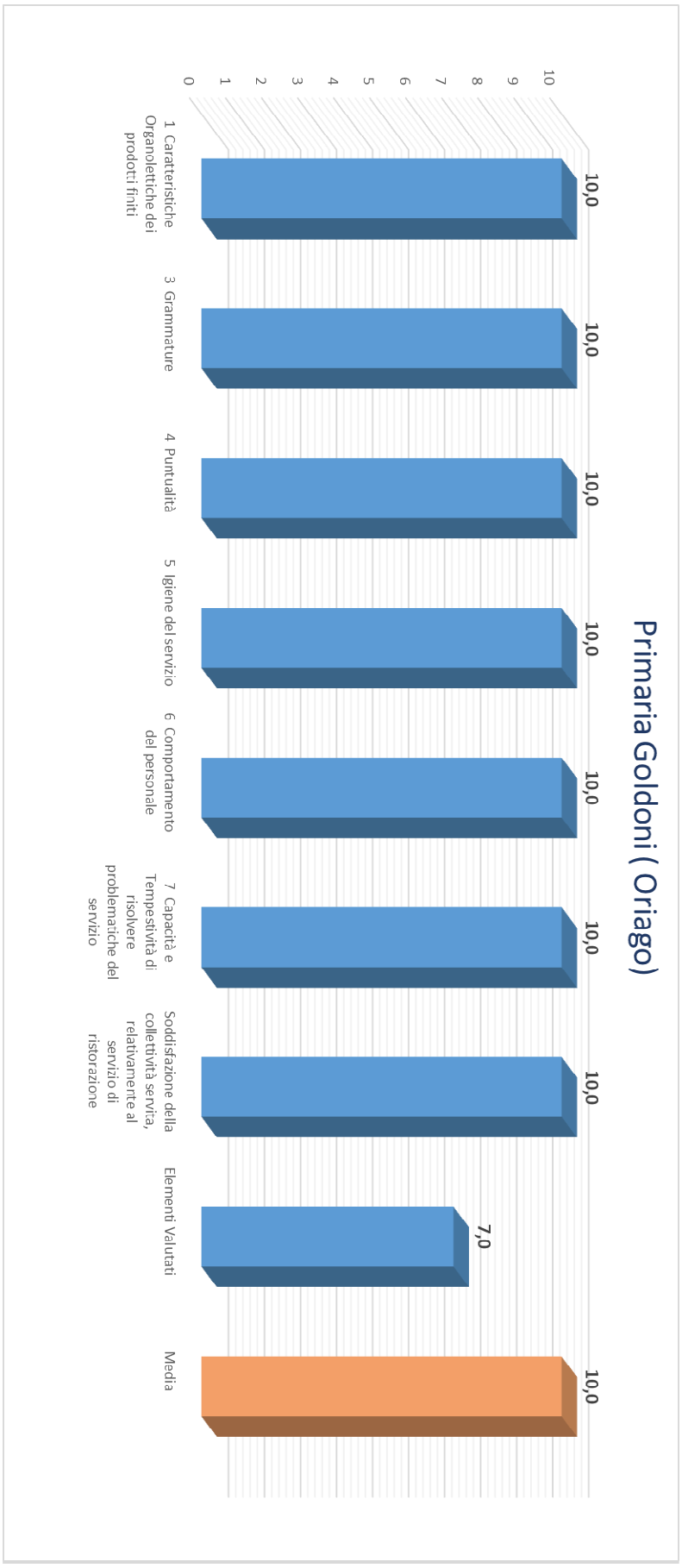


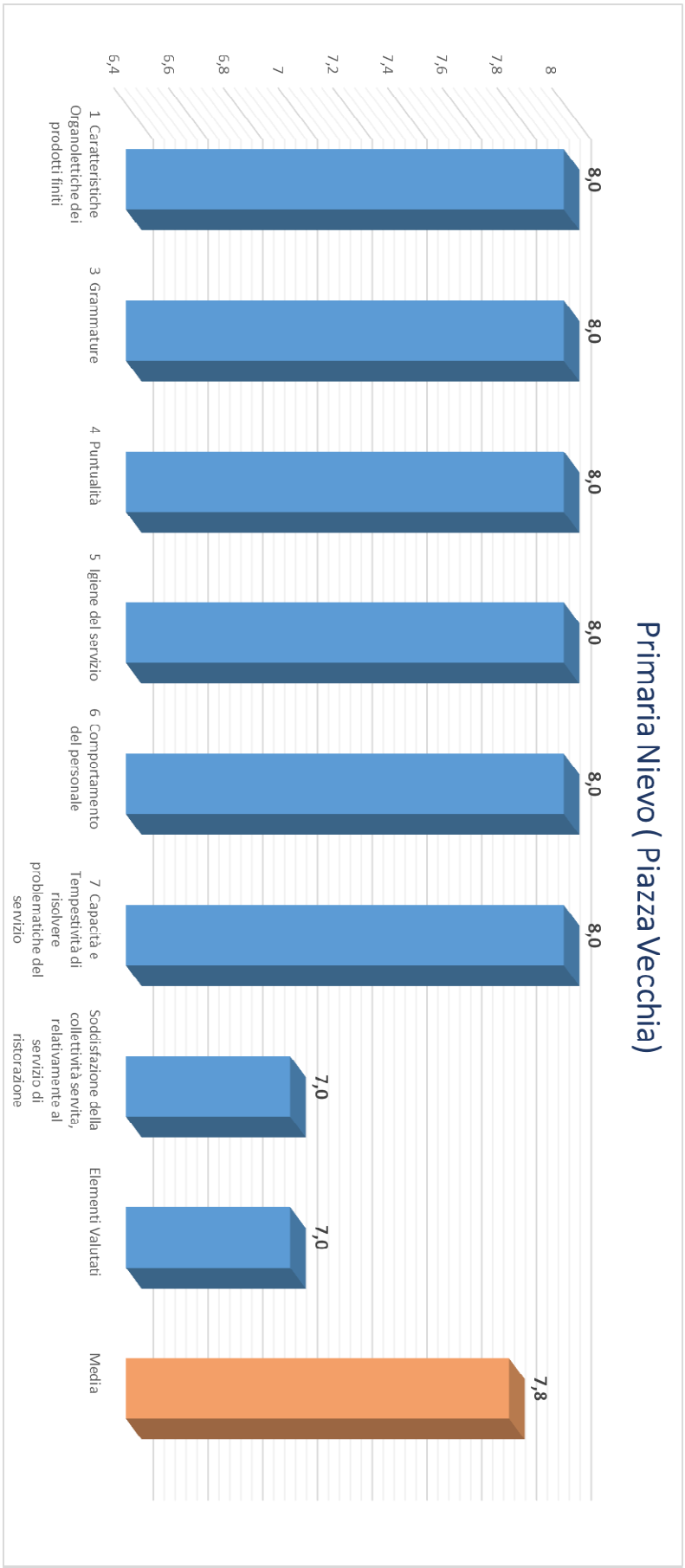
Note:
l'insalata risulta amara e le carote a bastoncini non sono gradite

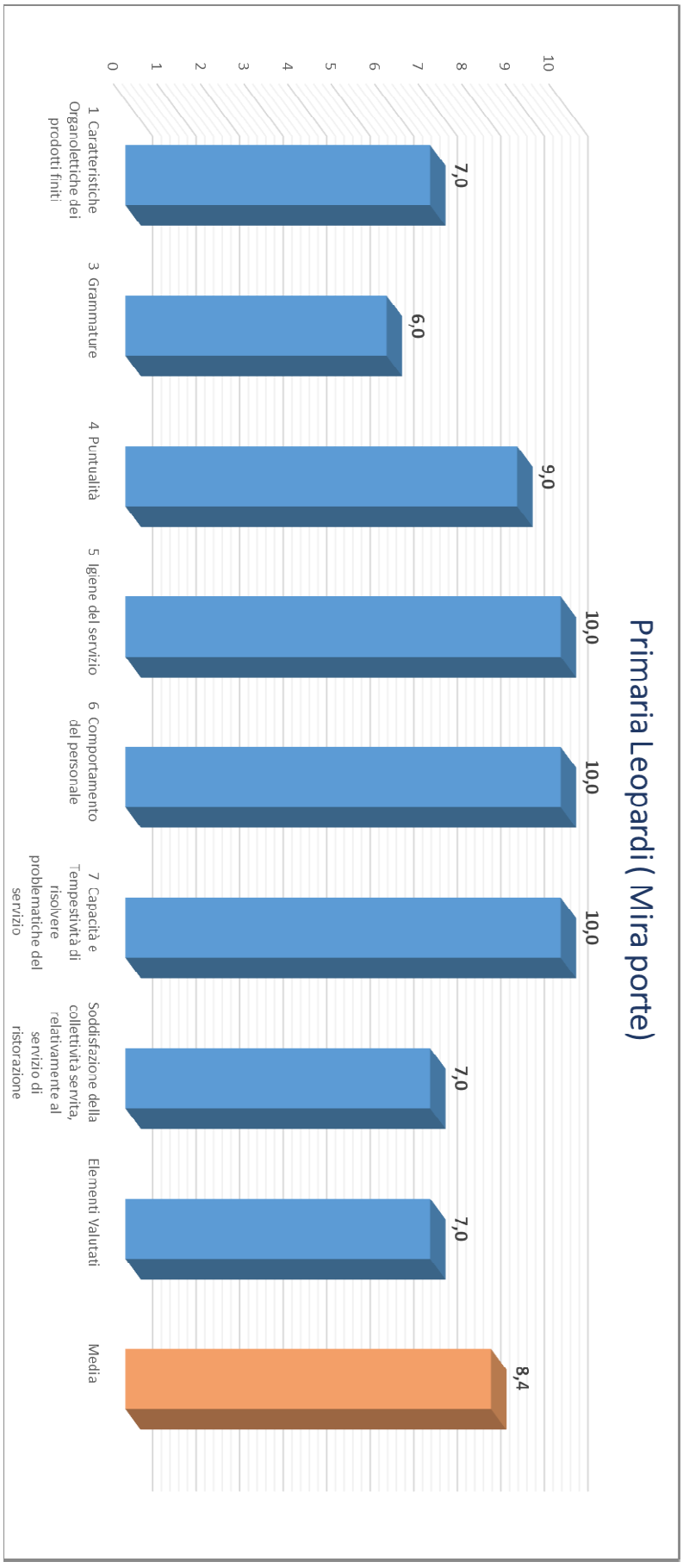


Note:
il pollo al forno a volte non sembra cotto, le patate al forno sembrano lesse. L'abbinamento minestre /pesce e minestra/uova non sono gradite

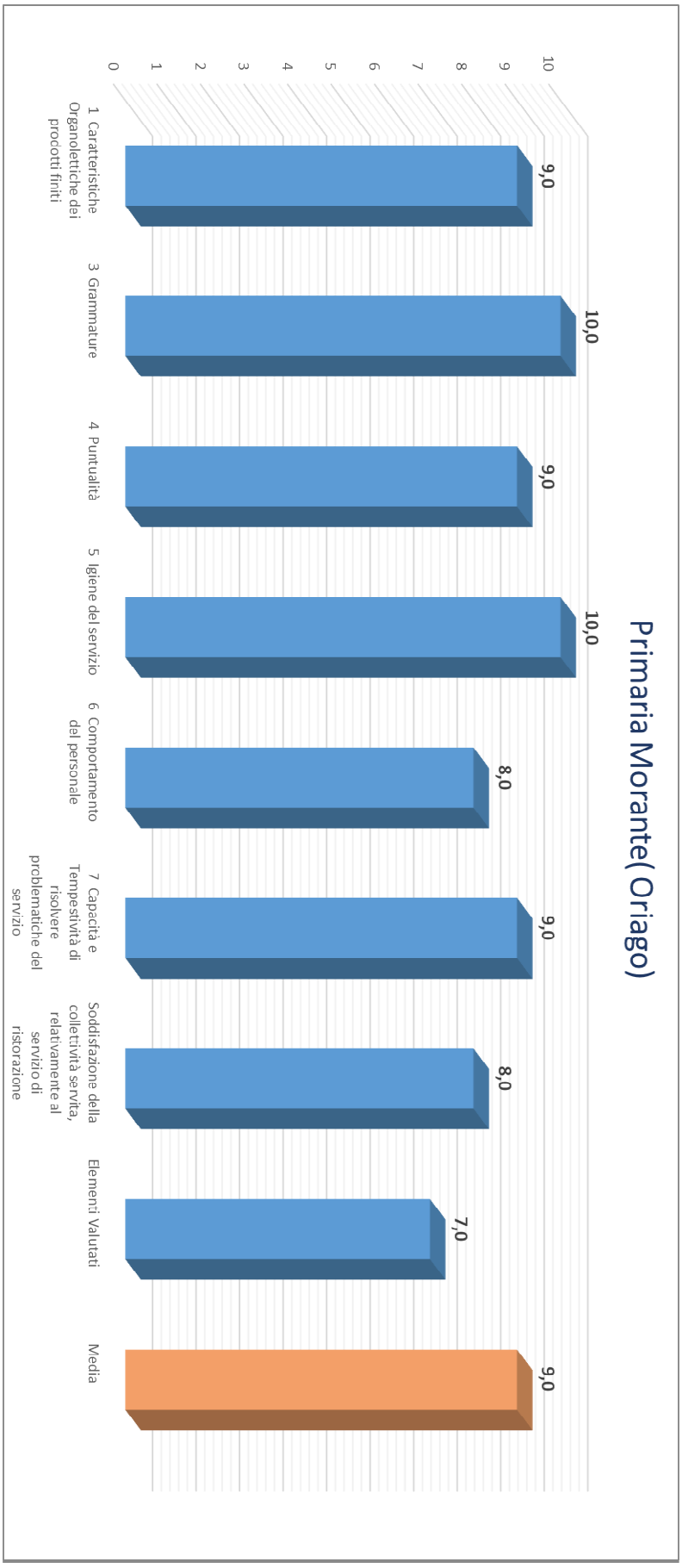

Primaria De Amicis (Marano)
10
9
8
7
6
5
4
3
2
1
0
9,0
10,0
9,0
10,0
10,0
9,0
8,0
7,0
9,2
1 Caratteristiche Organolettiche dei prodotti finiti
3 Grammature
4 Puntualità
5 Igiene del servizio
6 Comportamento del personale
7 Capacità e Tempestività di risolvere problematiche del servizio
Soddisfazione della collettività servita, relativamente al servizio di ristorazione
Elementi Valutati
Media


Primaria Goldoni (Oriago)
10
9
8
7
6
5
4
3
2
1
0
10,0
10,0
10,0
10,0
10,0
10,0
7,0
10,0
1 Caratteristiche Organolettiche dei prodotti finiti
3 Grammature
4 Puntualità
5 Igiene del servizio
6 Comportamento del personale
7 Capacità e Tempestività di risolvere problematiche del servizio
Soddisfazione della collettività servita, relativamente al servizio di ristorazione
Elementi Valutati
Media

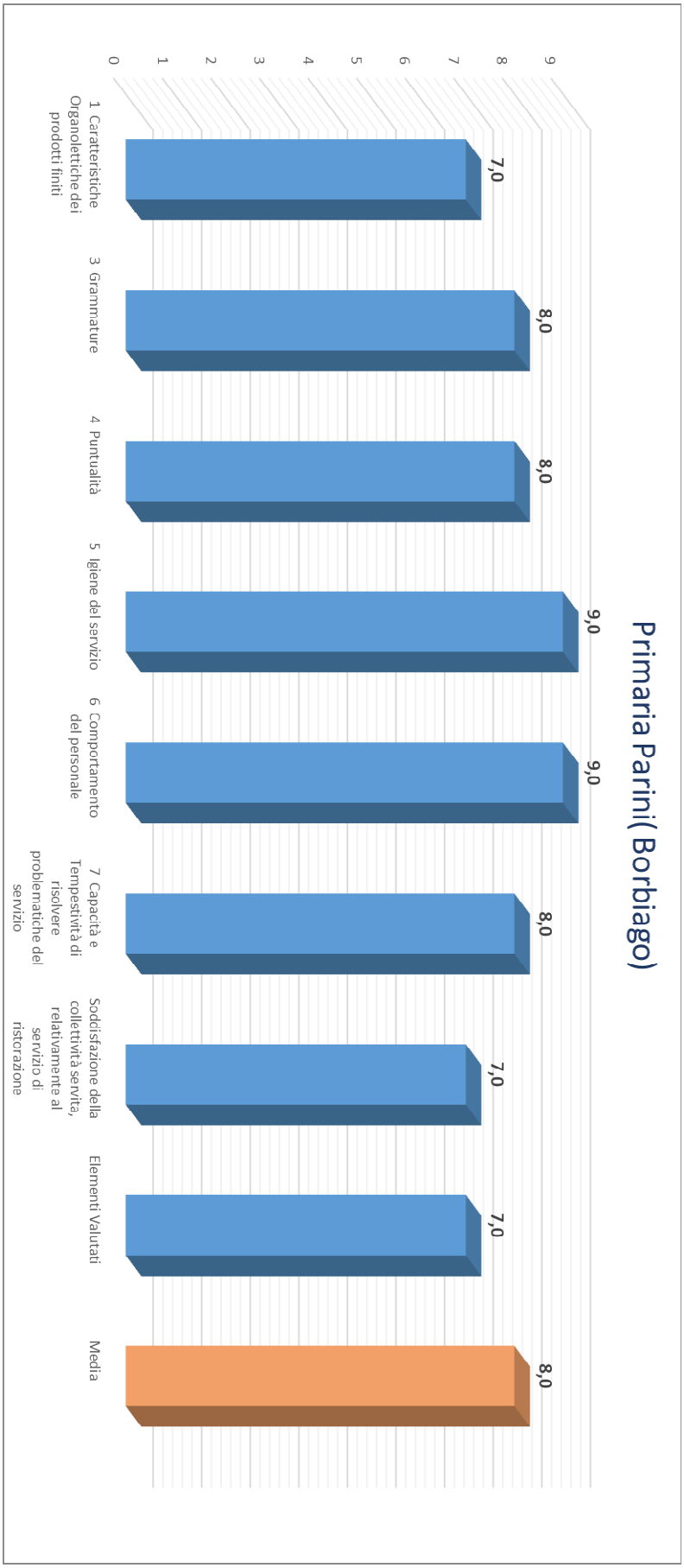

Primaria Nievo (Piazza Vecchia)
8
7,8
7,6
7,4
7,2
7
6,8
6,6
6,4
8,0
8,0
8,0
8,0
8,0
7,0
7,0
7,8
1 Caratteristiche Organolettiche dei prodotti finiti
3 Grammature
4 Puntualità
5 Igiene del servizio
6 Comportamento del personale
7 Capacità e Tempestività di risolvere problematiche del servizio
Soddisfazione della collettività servita, relativamente al servizio di ristorazione
Elementi Valutati
Media



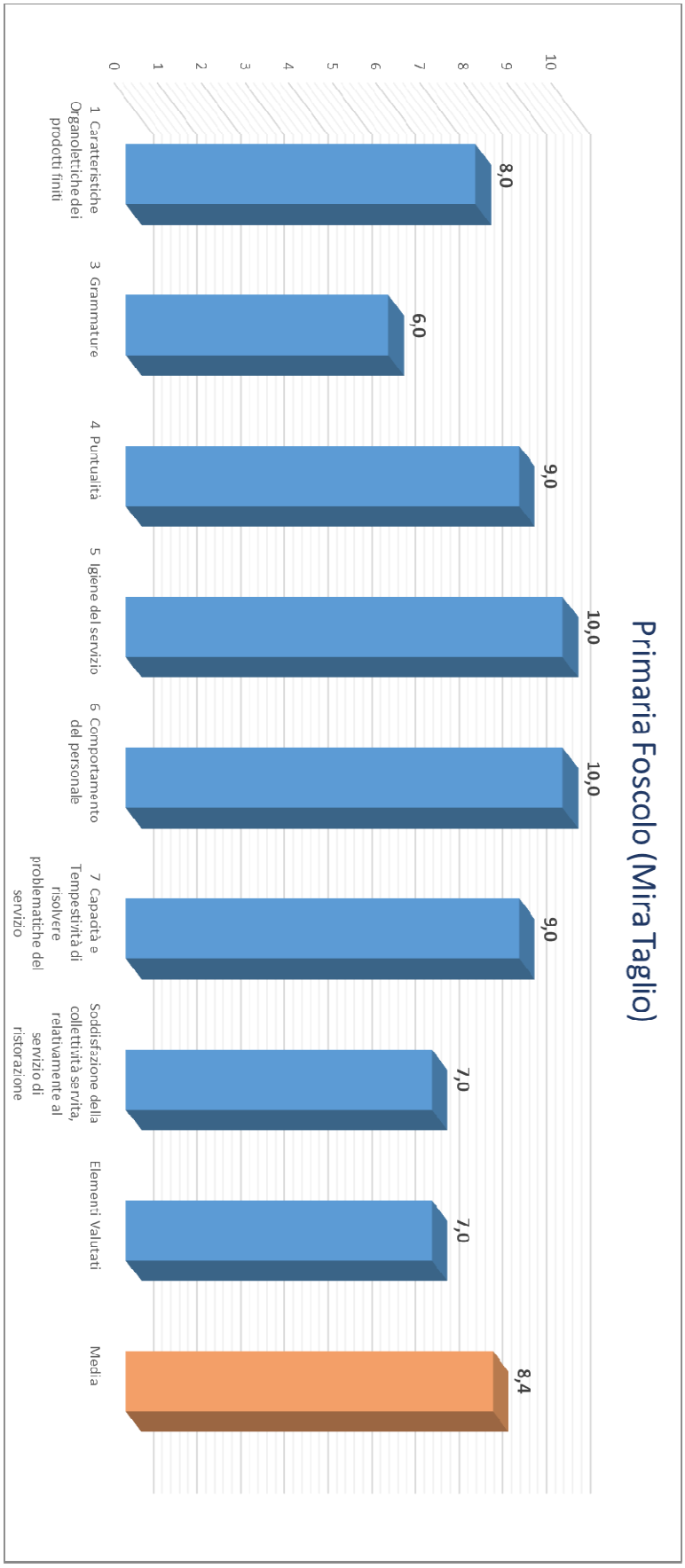
Note:
si richiede il Bis



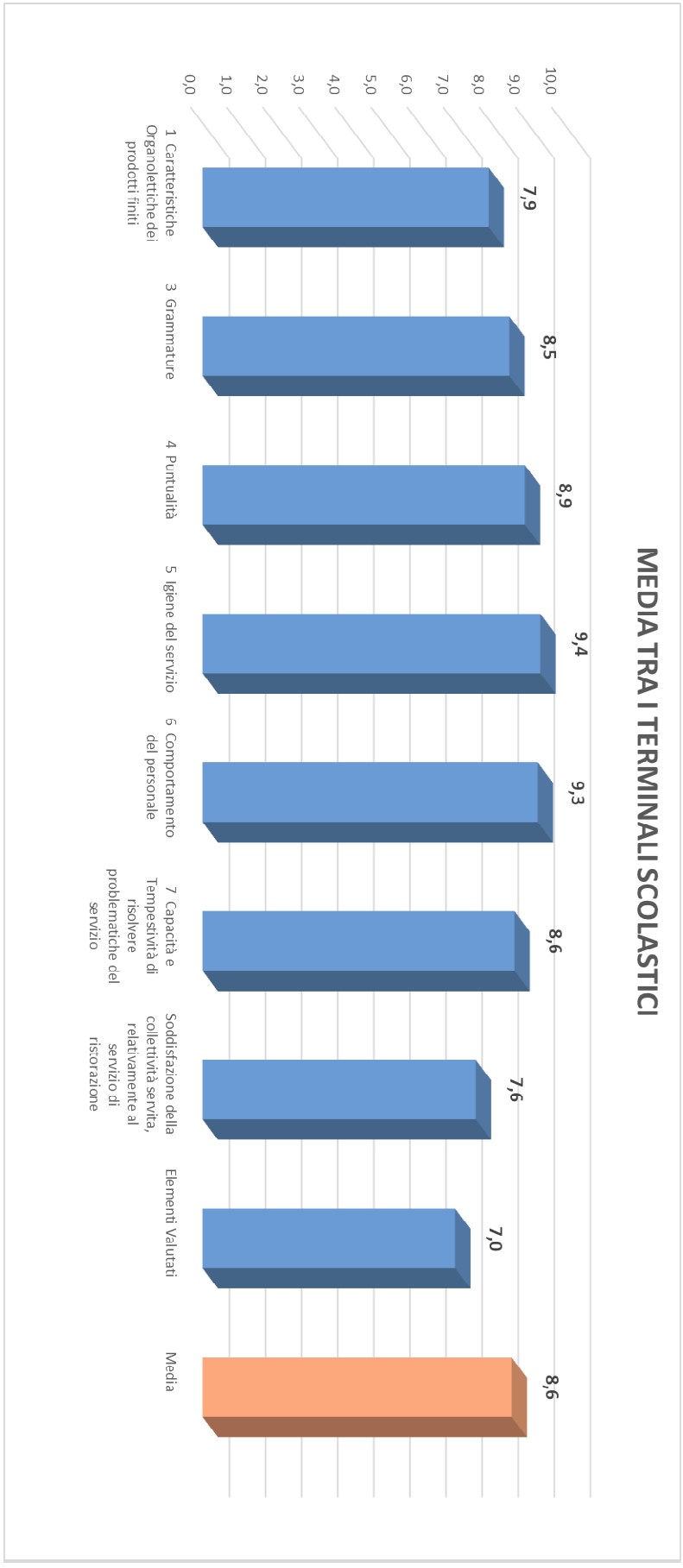
Note:
abbinamento fagioli e zucca non è gradito

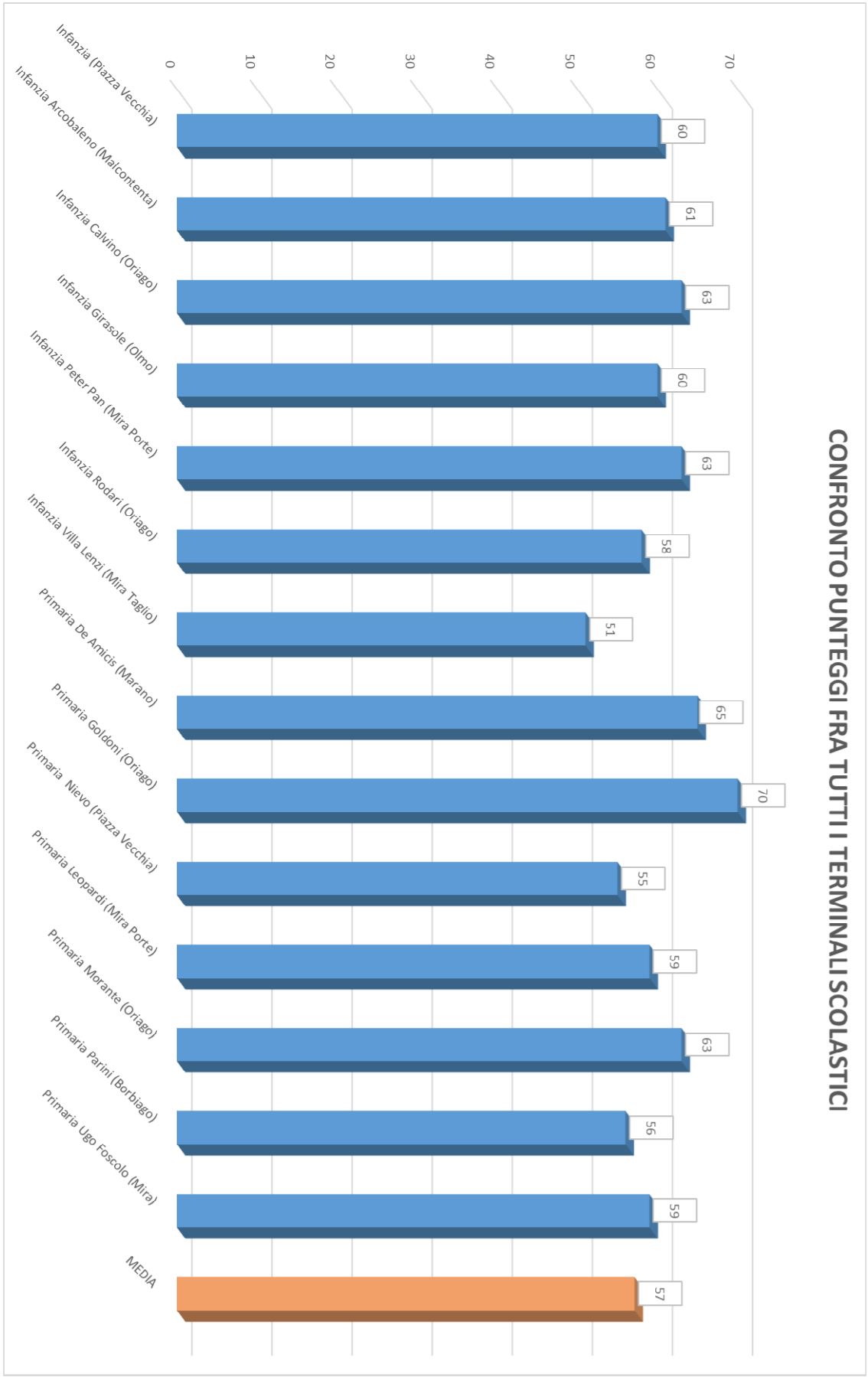


Note:
il pane troppo schiacciato



Note:
abbinamento fagioli e zucca non è gradito. Richiesta di ridurre la presenza di creme/minestre a una volta alla settimana. Aumentare le grammature per le classi quinte.


MEDIA TRA I TERMINALI SCOLASTICI
10,0
9,0
8,0
7,0
6,0
5,0
4,0
3,0
2,0
1,0
0,0
7,9
8,5
8,9
9,4
9,3
8,6
7,6
7,0
8,6
1 Caratteristiche Organolettiche dei prodotti finiti
3 Grammature
4 Puntualità
5 Igiene del servizio
6 Comportamento del personale
7 Capacità e Tempestività di risolvere problematiche del servizio
Soddisfazione della collettività servita, relativamente al servizio di ristorazione
Elementi Valutati
Media


CONFRONTO PUNTEGGI FRA TUTTI I TERMINALI SCOLASTICI
0
10
20
30
40
50
60
70
Infanzia (Piazza Vecchia)
60
Infanzia Arcobaleno (Malcontenta)
61
Infanzia Calvino (Oriago)
63
Infanzia Girasole (Olmo)
60
Infanzia Peter Pan (Mira Porte)
63
Infanzia Rodari (Oriago)
58
Infanzia Villa Lenzi (Mira Taglio)
51
Primaria De Amicis (Marano)
65
Primaria Goldoni (Oriago)
70
Primaria Nievo (Piazza Vecchia)
55
Primaria Leopardi (Mira Porte)
59
Primaria Morante (Oriago)
63
Primaria Parini (Borbiago)
56
Primaria Ugo Foscolo (Mira)
59
MEDIA
57